RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2007-2008

Commission des normes du travail

Québec

Le Rapport annuel de gestion 2007-2008 a été rédigé par la Commission des normes du travail.

Le lecteur peut également le consulter sur le site Internet de la Commission à la page suivante :
www.cnt.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008
ISBN : 978-2-550-52719-0 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-52720-6 (en ligne)
ISSN : 1708-1157 (imprimé)
ISSN : 1708-1165 (en ligne)

© Commission des normes du travail

Note : En vue d'alléger le texte, la forme masculine utilisée désigne tant les femmes que les hommes.

Imprimé sur du papier 100 % postconsommation et traité sans chlore.

Québec, le 13 juin 2008

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2007-2008 de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2008.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre du Travail,

David Whissell

Québec, le 11 juin 2008

Monsieur David Whissell
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2007-2008 de la Commission des normes du travail.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2008.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général,

Michel Després

Table des matières

Message du président-directeur général 5

Déclaration de la direction 6

Rapport de validation de la vérification interne 7

Les faits saillants pour 2007-2008 8

Présentation de la Commission 10

La mission 10

La clientèle 10

Le conseil d'administration 10

L'organisation 12

CHAPITRE 1
Les résultats des engagements 17

Le Plan stratégique 2004-2008 19

La Déclaration de services aux citoyens 31

Les plaintes concernant la qualité des services 33

Les résultats des sondages sur la qualité des services 35

CHAPITRE 2
Les services à la clientèle 37

Les activités d'information et de prévention 37

Les demandes de renseignements 40

Les activités de surveillance de l'application de la loi 41

L'étalement des heures de travail 42

Le traitement des plaintes 42

Le portrait global du traitement des plaintes 42

Le traitement des plaintes pécuniaires 44

Le traitement des plaintes pour pratique interdite 46

Le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante 47

Le traitement des plaintes pour harcèlement psychologique 49

Les recours de nature pénale 50

Les activités de médiation 50

Les demandes de révision 51

CHAPITRE 3
La capacité organisationnelle 53

Le personnel 53

Les ressources informationnelles 56

Les ressources financières 57

CHAPITRE 4
Les dossiers liés à des exigences gouvernementales 61

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 61

La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information 61

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics 62

Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises 62

L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche 63

Le développement durable 63

CHAPITRE 5
Les états financiers 65

Rapport de la direction 66

Rapport du vérificateur 67

Les états financiers 68

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 79

Annexes

1 Déclaration de services aux citoyens 80

2 Répartition, par région administrative, des plaintes reçues selon le type de plainte, 2007-2008 83

3 Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées dans les plaintes pécuniaires réglées, 2007-2008 84

4 Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture 85

5 Résultats des plaintes réglées pour pratique interdite selon le motif invoqué, 2007-2008 86

6 Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture 87

7 Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture 88

8 Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture 89

9 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail 90

10 Accès à l'égalité d'emploi et plan d'embauche 94

11 Lois et règlements 97

12 Principales publications de la Commission 98

Liste des tableaux

Tableau 1
Sommaire des résultats du Plan stratégique 2004-2008 19

Tableau 2
Résultats de l'atteinte des engagements de la Déclaration de services aux citoyens 32

Tableau 3
Traitement des plaintes concernant la qualité des services 34

Tableau 4
Activités d'information et de prévention 37

Tableau 5
Demandes de renseignements 40

Tableau 6
Résultats du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale 41

Tableau 7
Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail 42

Tableau 8
Volume de traitement des plaintes 43

Tableau 9
Volume de traitement des plaintes pécuniaires 45

Tableau 10
Volume de traitement des plaintes pour pratique interdite 47

Tableau 11
Volume de traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante 48

Tableau 12
Volume de traitement des plaintes pour harcèlement psychologique 49

Tableau 13
Résultats des activités de médiation 51

Tableau 14
Demandes de révision 51

Tableau 15
Investissements en matière de ressources informationnelles 56

Tableau 16
Répartition du coût de la mission selon la fonction 58

Tableau 17
Coût unitaire des services rendus à la clientèle 60

Message du président-directeur général

C'est avec enthousiasme que je vous présente le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail pour l'exercice 2007-2008.

Dès mon entrée en fonction à titre de président-directeur général, j'ai amorcé la visite de nos directions régionales. Ces rencontres avec le personnel m'ont permis d'approfondir rapidement ma compréhension de la réalité quotidienne de notre clientèle et de ses préoccupations. Cela m'a convaincu de la nécessité de poursuivre la réflexion sur l'amélioration de la qualité de nos services.

Cette volonté d'être plus efficace a également guidé les travaux de planification stratégique, auxquels l'ensemble du personnel a été associé. Ces travaux ont été l'occasion pour la Commission de se doter de nouvelles orientations et de nouveaux objectifs qui lui permettront d'intervenir dans un contexte où elle doit composer avec un marché du travail en constante évolution. La diversification des formes d'emploi et les changements dans l'organisation du travail, par exemple, ainsi que le défi de disposer d'une relève et de maintenir l'expertise interpellent fortement la Commission.

D'autres actions concrètes, telles que l'amélioration du système d'information de gestion, le développement de la prestation électronique de services, le programme de prévention et les recours de nature pénale, ont aussi été mises en œuvre afin de faciliter les relations avec la clientèle, d'améliorer la prestation de services et de nous permettre de mieux nous acquitter de notre mission.

La Commission a également pu, grâce à d'importants efforts de contrôle de ses dépenses et à une gestion serrée de ses ressources, atteindre l'objectif budgétaire qu'elle s'était fixé, en se conformant à ses engagements et dans le souci du service à la clientèle. C'est un résultat dont la Commission a tout lieu de se réjouir dans un contexte où la pression sur les finances de l'État est constante.

Je tiens finalement à exprimer ma reconnaissance aux membres du conseil d'administration de la Commission ainsi qu'à tout son personnel pour leur appui et leur engagement. Ces personnes se surpassent pour l'accomplissement de la mission de la Commission et la réalisation de ses engagements.

Le Rapport annuel de gestion 2007-2008 de la Commission montre l'importance des mandats dont elle assume la responsabilité, ainsi que l'ampleur des enjeux pour lesquels tous à la Commission se dévouent quotidiennement. Je vous invite donc à le parcourir pour en connaître davantage sur nos réalisations.

Michel Després

Déclaration de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de la responsabilité de la direction de la Commission des normes du travail. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

La vérification interne a procédé à un examen des données de gestion présentées dans le rapport annuel de gestion et nous a soumis un rapport. Celui-ci conclut que l'examen n'a rien révélé qui porte à croire que les résultats, indicateurs et explications contenus dans le présent rapport ne sont pas plausibles et cohérents.

À notre connaissance, les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2007-2008 de la Commission :

- décrivent fidèlement sa mission, ses mandats, ses valeurs et ses orientations stratégiques ;
- présentent ses objectifs, ses indicateurs, ses cibles à atteindre et ses résultats, ainsi que ses principaux résultats opérationnels ;
- présentent des données exactes et fiables.

Le contenu du présent rapport annuel de gestion a été approuvé par le comité de direction ainsi que par le conseil d'administration de la Commission, après recommandation de son comité de vérification.

Nous nous déclarons satisfaits des pratiques et des méthodes utilisées pour produire et évaluer le rapport annuel de gestion.

Michel Després
Président-directeur général

Andrée Blanchet
Vice-présidente

Jean-Guy Lemieux
Secrétaire général et
responsable de la vérification interne

Brigitte Pelletier
Vice-présidente aux communications,
à la recherche et à la qualité
Vice-présidente aux services à la clientèle, p.i.

Guy Poirier
Directeur général des affaires juridiques

Gaétan Thériault
Directeur général des services à la gestion

Québec, juin 2008

Rapport de validation de la vérification interne

M. Michel Després
Président-directeur général
Commission des normes du travail

Monsieur le Président-directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail pour l'exercice terminé le 31 mars 2008. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consistait à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Les travaux ne visaient pas à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion au regard des faits saillants, de la présentation de la Commission, des résultats des engagements, des services à la clientèle, de la capacité organisationnelle et des dossiers liés à des exigences gouvernementales nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable de la vérification interne,

Jean-Guy Lemieux

Québec, le 16 mai 2008

Les faits saillants pour 2007-2008

L'élaboration du plan stratégique 2008-2012

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a poursuivi ses travaux amorcés à l'automne 2006 portant sur l'élaboration de son nouveau plan stratégique. Elle a ainsi terminé l'étape visant à définir ses choix stratégiques, lesquels ont été adoptés par le conseil d'administration au mois de décembre 2007. Elle a également entrepris une réflexion sur l'actualisation de sa mission et de ses valeurs. La diffusion du nouveau plan stratégique est prévue au cours de l'exercice 2008-2009. Rappelons que l'ensemble de la démarche vise à orienter l'action de la Commission à moyen et à long terme en vue de mieux centrer ses interventions sur sa mission, d'offrir des services de qualité et d'améliorer sa performance en tant qu'organisation. Des détails sur ces travaux sont présentés au chapitre 1.

La campagne nationale d'information

Le 9 avril 2007, la Commission a lancé une campagne d'information sur le thème : « Mets tes droits au travail ». Destinée aux jeunes, cette campagne s'est déroulée jusqu'au début du mois de juin 2007. Elle portait sur les normes les plus enfreintes chez les jeunes et comportait un concours amenant ceux-ci à s'informer dans le site Internet de la Commission. L'évaluation de la campagne a démontré que de telles communications, très ciblées et utilisant les médias appropriés, sont efficaces, comme le montrent les résultats présentés dans le rapport des activités d'information et de prévention du chapitre 2.

La Loi modifiant la Loi sur les normes du travail relativement aux absences et aux congés

Le 18 décembre 2007, le projet de loi n° 58, intitulé Loi modifiant la Loi sur les normes du travail relativement aux absences et aux congés, a été sanctionné. Cette loi est entrée en vigueur le même jour devenant ainsi le chapitre 36 des lois de 2007. Cette loi prévoit, entre autres, le droit pour un salarié de s'absenter de son travail dans certaines circonstances lorsque lui-même ou son enfant subit un préjudice corporel grave à la suite d'un acte criminel, s'il y a décès de son conjoint ou de son enfant en raison d'un tel acte ou par suicide, ainsi que dans le cas de disparition de son enfant mineur.

La révision des processus en matière de services à la clientèle

La révision des processus de la Commission en matière de services à la clientèle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses façons de faire afin d'optimiser la prestation des services offerts. Au cours de l'exercice 2007-2008, plusieurs scénarios ont été élaborés et analysés par un groupe de travail multisectoriel concernant les mesures à mettre en œuvre afin d'améliorer les services à la clientèle. Plus particulièrement, il s'agissait de déterminer un nouveau mode de fonctionnement en matière d'accès aux services de la Commission, ainsi qu'un nouveau cadre d'intervention relatif au traitement des plaintes.

La médiation

À partir de 2006, la Commission, en collaboration avec l'École des hautes études commerciales de Montréal (HEC Montréal), a réalisé une vaste recherche scientifique afin de mesurer différents éléments de son service de médiation au moyen de questionnaires remplis par la clientèle. Les conclusions de cette recherche, divulguées en octobre 2007, soulignent les bons résultats du programme de médiation à la Commission puisqu'ils sont similaires au rendement du plus important programme de médiation des États-Unis. Cette recherche visait également à identifier des moyens d'améliorer le processus de médiation. Ainsi, des techniques ont pu être développées afin d'accroître la confiance de la clientèle envers les médiateurs et de réduire le temps requis pour conclure une entente.

Les recours de nature pénale

La Commission s'est dotée, au cours de l'exercice 2006-2007, d'orientations en matière pénale. Elle vise ainsi à intervenir à l'égard d'employeurs qui enfreignent délibérément les dispositions de la Loi sur les normes du travail, ce qui a pour effet, notamment, de priver leurs salariés du salaire et des indemnités que leur accorde la loi.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a commencé à agir à titre de poursuivant comme le lui permet le Code de procédure pénale. De cette façon, la Commission peut mettre en place une stratégie d'intervention à l'égard d'employeurs qui exercent une concurrence déloyale vis-à-vis de ceux qui appliquent la loi.

La prestation de services en ligne

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a réalisé la refonte de son site Internet, planifiant sa mise en ligne au début du prochain exercice. Elle a aussi implanté un outil permettant aux employeurs de s'inscrire en ligne aux séminaires qu'elle offre et mis en ligne un agenda interactif pour aider les salariés à faire le suivi de leurs heures travaillées. La Commission a également entrepris ses travaux pour permettre le dépôt de plaintes en ligne d'ici au mois de mars 2009.

La qualité de vie au travail

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a poursuivi la réalisation de son plan d'action en matière de qualité de vie au travail notamment en effectuant un deuxième sondage sur la satisfaction de son personnel. Ce sondage lui a permis de constater une amélioration appréciable depuis 2005 de tous les facteurs mesurés, ainsi qu'un taux global de satisfaction de 83 %. Le caractère novateur de la démarche de qualité de vie au travail implantée par la Commission a été reconnu par une mention spéciale dans la catégorie « Gestion des personnes » au Gala des Prix d'excellence de l'administration publique, organisé par l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ).

La performance financière

Au terme de son exercice financier 2007-2008, la Commission a réalisé un excédent des produits sur les charges de 883 965 $, alors qu'au cours de l'exercice précédent, elle a encouru un excédent des charges sur les produits de 648 379 $.

Présentation de la Commission

La mission

La mission de la Commission des normes du travail est de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec. La Commission favorise un partenariat avec les salariés, les employeurs, le gouvernement, les associations de salariés et d'employeurs, de même qu'avec la Commission des relations du travail. Elle contribue ainsi à l'établissement et au maintien de relations justes et harmonieuses entre salariés et employeurs, plus particulièrement pour ceux qui sont sans convention collective.

Créée en vertu de la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public constituée au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport au ministre du Travail.

En vertu de l'article 5 de la loi, la Commission exerce les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population sur les normes du travail ainsi que les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus par la loi ;
- surveiller l'application des normes du travail et transmettre, s'il y a lieu, ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements ;
- tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la loi et des règlements.

Pour jouer efficacement son rôle, la Commission doit fournir une information claire et uniforme à la population, traiter rapidement les plaintes des salariés et favoriser, dans un délai raisonnable, le règlement équitable des différends entre salariés et employeurs. À cet effet, elle privilégie divers modes d'intervention selon les besoins de la clientèle. Enfin, la Commission doit adresser des recommandations au ministre en vue de rendre plus efficace l'application de la Loi sur les normes du travail, de la Loi sur la fête nationale et d'un certain nombre de règlements.

En terminant, il y a lieu de mentionner que la Commission a amorcé une réflexion en vue d'actualiser sa mission. Elle prévoit diffuser son nouvel énoncé de mission dans son plan stratégique 2008-2012.

La clientèle

La clientèle de la Commission est essentiellement composée des salariés et des employeurs du Québec.

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait environ 3 316 900 salariés en 2007. La Commission évalue que près de 2 985 210 (90 %) de ces salariés étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 1 727 214 de ces salariés assujettis (58 %) n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail, n'étant protégés par aucune autre convention.

D'après les données de Revenu Québec, le Québec comptait 250 450 employeurs en 2007. La Commission des normes du travail évalue que 246 731 d'entre eux (99 %) étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 203 258 employeurs assujettis (82 %) n'avaient que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration de la Commission est composé d'au plus treize membres nommés par le gouvernement, dont un président. Celui-ci, mandaté pour cinq ans, préside les séances du conseil et agit à titre de directeur général de la Commission. Les autres membres, qui doivent provenir en nombre égal du milieu des salariés et du milieu des employeurs, sont nommés pour un mandat de trois ans. La loi prévoit que lorsque les membres se réunissent, le quorum est fixé à la majorité. Leurs décisions sont prises à la majorité des voix avec vote prépondérant du président en cas d'égalité.

M. Michel Després

M. Jacques Fortin

M. Florent Francœur

Me Gaston Lafleur

M. Harold Roy

M. Louis Bolduc

Mme Marie-Christine Gingras

Mme Ana Luisa Iturriaga

Mme Marie-Christine Larouche

Mme Marie Leahey

Mme Mélanie Presseault

Au cours de l'exercice 2007-2008, le conseil a tenu quatre séances, soit les 23 mai, 5 septembre et 13 décembre 2007 ainsi que le 25 mars 2008. Les principaux sujets discutés à l'occasion de ces séances ont été :

- l'adoption des états financiers de l'exercice terminé au 31 mars 2007 ;
- l'adoption du Rapport annuel de gestion 2006-2007 ;
- la contribution de la Commission des normes du travail au financement de la Commission des relations du travail ;
- le suivi de la mise en œuvre des objectifs du Plan stratégique 2004-2008 ;
- le suivi de la situation budgétaire au cours de l'exercice 2007-2008 ;
- l'adoption des orientations et des objectifs du nouveau plan stratégique ;
- l'adoption du budget 2008-2009.

Trois comités relèvent du conseil d'administration : le comité de vérification, le comité sur la planification stratégique et le comité sur la gouvernance. Des membres du conseil d'administration siègent à chacun de ces comités. Y sont invités, selon les sujets traités, des représentants désignés issus de la direction de la Commission.

Les membres du conseil d'administration pour l'exercice 2007-2008

M. Michel Després, président*

* M. Michel Després est entré en fonction le 29 octobre 2007. Jusqu'à cette date, le poste de président était occupé par Me André Brochu.

Membres provenant du milieu des employeurs :

M. Jacques Fortin, provenant du groupe des employeurs

M. Florent Francœur, provenant du groupe des employeurs du milieu de la grande entreprise

Me Gaston Lafleur, provenant du groupe des employeurs du milieu de la petite et de la moyenne entreprise

M. Harold Roy, provenant du groupe des employeurs

Membres provenant du milieu des salariés :

M. Louis Bolduc, provenant du groupe des salariés syndiqués

Mme Marie-Christine Gingras, provenant du groupe de la famille

Mme Ana Luisa Iturriaga, provenant du groupe des communautés culturelles

Mme Marie-Christine Larouche, provenant du groupe des salariés non syndiqués

Mme Marie Leahey, provenant du groupe des femmes

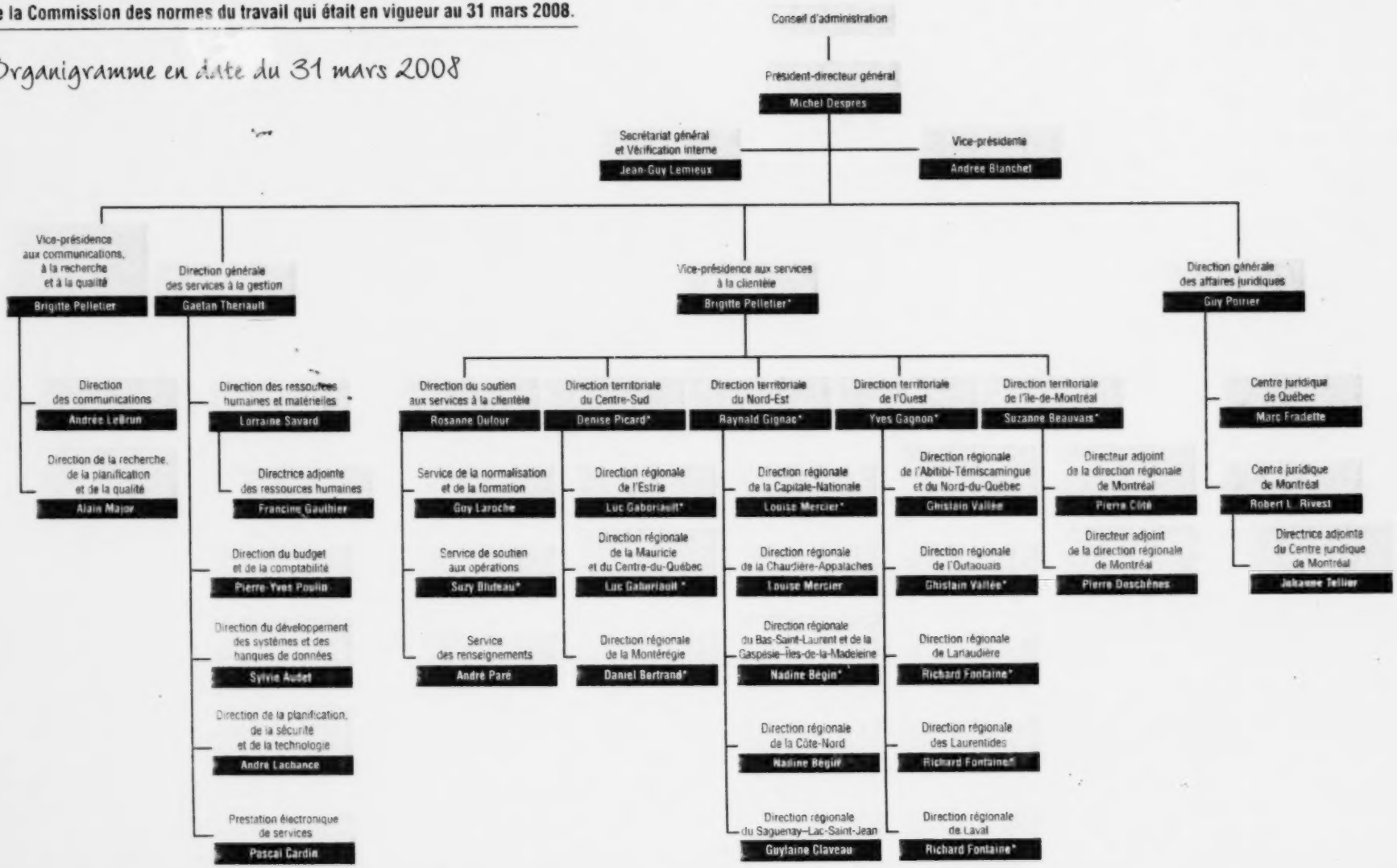
Mme Mélanie Presseault**, provenant du groupe des jeunes

** Démission le 11 décembre 2007.

L'organisation

L'organigramme présente les composantes de la structure administrative de la Commission des normes du travail qui était en vigueur au 31 mars 2008.

Organigramme en date du 31 mars 2008



Le président-directeur général

Le président-directeur général coordonne l'ensemble des unités administratives de la Commission. Il est chargé de son administration et de sa direction. Il préside le conseil d'administration, établit le lien entre ce dernier et l'organisation de la Commission et s'assure que celle-ci remplit sa mission, conformément à la Loi sur les normes du travail et ses règlements ainsi qu'à la Loi sur la fête nationale.

Le président-directeur général structure l'organisation de la Commission, lui assure les ressources suffisantes et mobilise son personnel. Il détermine et planifie, avec le comité de direction, les priorités organisationnelles. De concert avec le conseil d'administration, il définit les orientations, les politiques et les objectifs relatifs à la mise en œuvre et à l'application de la loi. Il conduit les affaires de la Commission en relation constante avec le ministre responsable, le conseil d'administration et les gestionnaires. Il conseille le ministre sur la révision des dispositions de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements, ainsi que de la Loi sur la fête nationale. Enfin, il représente la Commission auprès de différents forums et s'assure de maintenir des relations étroites avec les administrateurs responsables de l'application des normes du travail dans d'autres juridictions.

Le Secrétariat général et la Vérification interne

Le secrétaire général coordonne les relations entre le bureau du président de la Commission, le cabinet du ministre du Travail et certains autres organismes. Il remplit la fonction de secrétaire du conseil d'administration en maintenant à jour la liste des membres, en donnant tous les avis de convocation et en rédigeant les procès-verbaux des séances. Il est le gardien du sceau de la Commission et a la responsabilité de conserver les archives et les documents officiels de la Commission. Il est en outre chargé de la production du rapport annuel de gestion.

Le secrétaire général est responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels détenus par la Commission. Il est aussi responsable de l'application de la politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française et il agit à titre de répondant en matière d'éthique gouvernementale et auprès du Commissaire au lobbyisme.

Le secrétaire général assume également la responsabilité de la vérification interne. Cette fonction consiste en une activité indépendante et objective qui procure à la Commission une assurance relativement au degré de maîtrise de ses opérations et lui apporte ses conseils pour les améliorer. Elle aide la Commission à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de gestion des risques, de contrôle et de gouverne d'entreprise, de même qu'en soumettant des propositions pour accroître l'efficacité de ses processus.

La Direction générale des affaires juridiques

La Direction générale des affaires juridiques assure le traitement des plaintes en matière de poursuites en réclamation civile, de représentation des salariés victimes d'une pratique interdite, de congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou de harcèlement psychologique, en plus de représenter les salariés devant les tribunaux administratifs et de droit commun. Elle a la responsabilité d'engager des poursuites de nature pénale pour des infractions à la Loi sur les normes du travail et à ses règlements, ainsi qu'à la Loi sur la fête nationale, et d'y représenter la Commission. Elle s'occupe aussi des services juridiques et du service-conseil auprès de la Commission sur les aspects légaux, de même qu'en matière d'interprétation et d'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale. Elle traite, par l'entremise de ses directeurs, les diverses demandes de révision qui lui sont adressées par la clientèle à la suite du refus de la Commission de donner suite à une plainte. Enfin, elle agit régulièrement comme porte-parole dans les médias.

Michel Després
Président-directeur général

Andrée Blanchet
Vice-présidente

Brigitte Pelletier
Vice-présidente aux communications, à la recherche et à la qualité

Jean-Guy Lemieux
Secrétaire général et responsable de la vérification interne

Gaétan Thériault
Directeur général des services à la gestion

Guy Poirier
Directeur général des affaires juridiques

La Vice-présidence aux services à la clientèle

La Vice-présidence aux services à la clientèle coordonne et gère l'ensemble des activités et des ressources nécessaires à la surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale.

Par l'intermédiaire de ses quatre directions territoriales, de ses quatorze directions régionales, de son Service des renseignements ainsi que de sa Direction du soutien aux services à la clientèle, elle répond aux demandes de renseignements de la clientèle, reçoit et traite les plaintes des salariés et assure les fonctions de médiation prévues dans la loi. Elle est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale, de même que des programmes de prévention. La Vice-présidence aux services à la clientèle fournit l'encadrement et le soutien nécessaires au personnel chargé de l'application de la législation et du traitement des plaintes, en élaborant et en mettant à jour les guides et les manuels de procédures, tout en assurant les activités de formation, de mise en œuvre des services et de pilotage des systèmes d'information utilisés.

La Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité

La Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité coordonne les activités de communication et d'information, les campagnes d'intérêt général ainsi que les relations publiques. En plus d'assurer les activités de recherche, d'évaluation, d'analyse et de sondage, elle est responsable de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, de la coordination des travaux liés à l'élaboration, au suivi et à la mise à jour des composantes du plan stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens. Elle est également responsable de la gestion des plaintes relatives à la qualité des services et voit au maintien des connaissances et au rayonnement de la Commission en matière de harcèlement psychologique. Elle assure l'arrimage nécessaire de ces composantes avec les autres plans organisationnels et outils de gestion découlant du cadre de gestion axé sur les résultats, institué par la Loi sur l'administration publique. Enfin, elle est responsable des activités d'évaluation de programme et de veille stratégique et pilote l'implantation et l'intégration du modèle de prévention dans les différents champs d'activité de la Commission.

La Direction générale des services à la gestion

La Direction générale des services à la gestion a pour mandat général de soutenir la direction et les gestionnaires afin d'assurer une saine gestion des ressources nécessaires à l'accomplissement de la mission de la Commission. Elle conseille et soutient la direction et les gestionnaires dans la planification et la gestion des ressources ; elle met en place, en collaboration avec ses partenaires, les programmes, processus et systèmes requis.

Dans l'exercice de ce mandat, la Direction générale des services à la gestion administre l'ensemble des règles et pratiques en gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de la Commission. Elle prépare le budget et produit les états financiers, elle supervise l'application des règles administratives en cette matière et voit à l'application du règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail.

Elle coordonne le développement et l'entretien des systèmes de gestion de l'information ainsi que le soutien en matière de télécommunications, de courrier et de messagerie. Elle fournit les services et l'expertise-conseil en matière de gestion des personnes, des achats et de l'approvisionnement, de même que de la gestion et de l'aménagement des espaces. Elle fournit conseil et expertise en gestion de la sécurité intégrée et coordonne la mise en œuvre du plan d'action en ce domaine.

La Direction générale des services à la gestion conseille et guide la Commission dans son développement organisationnel en vue de faire face aux changements prévisibles dans son environnement externe en ce qui concerne, notamment, la gestion des ressources et l'utilisation des nouvelles technologies de l'information. Elle assure la coordination des travaux pour la mise en place de la prestation de services en ligne, l'organisation du travail et le regroupement des services administratifs, ainsi que d'autres dossiers liés à des objectifs gouvernementaux.

CHAPITRE 1

LES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS

Ce chapitre présente les résultats des engagements de la Commission liés aux objectifs de son plan stratégique pour l'exercice 2004-2008 et aux engagements de sa déclaration de services aux citoyens. Il traite également des plaintes reçues relativement à la qualité des services rendus par la Commission.

Dès 2001, la Commission des normes du travail a adopté un cadre de gestion comportant un plan stratégique, une déclaration de services aux citoyens et un rapport annuel de gestion.

Certaines des composantes de la Déclaration de services aux citoyens ont fait l'objet d'une révision au cours de l'exercice 2005-2006. La nouvelle déclaration a été adoptée à la fin de l'exercice 2005-2006 et est entrée en vigueur le 1er avril 2006. Elle est présentée à l'annexe 1.

Quant au Plan stratégique 2004-2008, dont les principales composantes sont énumérées dans le diagramme qui suit, il a été adopté en décembre 2004 et a pris fin le 31 mars 2008.

Diagramme présentant les choix stratégiques pour 2004-2008

MISSION

La Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail.

VISION

Notre vision est que, grâce à nos efforts, la population du Québec connaisse la Loi sur les normes du travail, que les salariés et les employeurs bénéficient du respect des conditions de travail prévues par la loi et que les plaintes relatives à son application soient traitées avec équité et efficacité.

ENJEUX	Le respect des normes du travail	La qualité des services	L'adaptation du régime universel des conditions de travail à l'évolution du marché du travail	La performance de l'organisation
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	Accroître le degré de respect de la loi dans une perspective de prévention et de plus grande responsabilisation des employeurs et des salariés.	Adapter la prestation de services à l'évolution des besoins et des attentes de la clientèle et des partenaires.	Contribuer à l'adaptation du régime universel des conditions de travail.	Faire de la Commission une organisation stimulante, apprenante, mobilisatrice et efficiente.
AXES D'INTERVENTION	• **Traitement des plaintes et représentation des salariés** • **Surveillance** • **Information, renseignement et partenariat**	• **Connaissance des attentes et des besoins de la clientèle et des partenaires** • **Adaptation des services et des processus** • **Services en ligne**	• **Veille et aide-conseil** • **Évaluation de programme**	• **Développement des compétences** • **Processus administratifs** • **Qualité de vie au travail**
OBJECTIFS	**1** Mieux cibler les interventions de la Commission grâce à une mesure du degré de respect de la loi. **2** Appuyer concrètement le mouvement de la prévention de la Commission par un plan cadre de communication et favoriser son déploiement tant à l'externe qu'à l'interne. **3** Amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi. **4** Mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable.	**5** Implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction. **6** Augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à de nouvelles méthodes de rapprochement des parties. **7** Améliorer la prestation de services dans le traitement des plaintes à l'égard du délai et du suivi. **8** Déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus.	**9** Mettre à profit l'expertise de la Commission par l'exercice de la fonction de veille concernant le marché du travail. **10** Intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail.	**11** Assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences du personnel et des gestionnaires. **12** Optimiser les processus et les façons de faire, notamment au niveau administratif et dans la gestion par projet. **13** Implanter une politique de qualité de vie au travail.

Le Plan stratégique 2004-2008

Au 31 mars 2008, douze des treize objectifs (92 %) du Plan stratégique 2004-2008 étaient atteints ou partiellement atteints comparativement à onze objectifs (85 %) au 31 mars 2007. Le sommaire de ces résultats est présenté au tableau 1.

Tableau 1

Sommaire des résultats du Plan stratégique 2004-2008

Objectifs	Niveau d'atteinte de l'objectif au 31 mars 2008
1 Mieux cibler les interventions de la Commission grâce à une mesure du degré de respect de la loi.	Atteint
2 Appuyer concrètement le mouvement de la prévention de la Commission par un plan cadre de communication et favoriser son déploiement tant à l'externe qu'à l'interne.	Atteint
3 Amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi.	Atteint
4 Mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable.	Partiellement atteint
5 Implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction.	Partiellement atteint
6 Augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à de nouvelles méthodes de rapprochement des parties.	Atteint
7 Améliorer la prestation de services dans le traitement des plaintes à l'égard du délai et du suivi.	Atteint
8 Déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus.	Partiellement atteint
9 Mettre à profit l'expertise de la Commission par l'exercice de la fonction de veille concernant le marché du travail.	Atteint
10 Intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail.	En voie de réalisation
11 Assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences du personnel et des gestionnaires.	Partiellement atteint
12 Optimiser les processus et les façons de faire notamment au niveau administratif et dans la gestion par projet.	Partiellement atteint
13 Implanter une politique de qualité de vie au travail.	Atteint

Légende

Atteint : L'ensemble des cibles de résultats liées à la mise en œuvre de l'objectif est réalisé.
Partiellement atteint : Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont réalisées sans que l'objectif soit pleinement atteint.
En voie de réalisation : Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont en voie de réalisation, mais aucune d'entre elles n'est réalisée.

Les objectifs du Plan stratégique 2004-2008 qui n'ont pas été atteints sont reportés, avec les adaptations nécessaires, dans le Plan stratégique 2008-2012.

Orientation 1

Accroître le degré de respect de la loi dans une perspective de prévention et de plus grande responsabilisation des employeurs et des salariés

Objectif 1

Mieux cibler les interventions de la Commission grâce à une mesure du degré de respect de la loi

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible et indicateur	Résultat 2007-2008
Déposer, d'ici au 31 mars 2005, le rapport d'évaluation sur la mesure du respect de la loi.	Réalisé

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Les résultats de l'enquête visant à mesurer le degré de respect de la loi ont été publiés dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006. Le lecteur peut le consulter dans le site Internet de la Commission à la page : http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/c_0271.pdf.

La réalisation de cet objectif a permis à la Commission de se doter d'un instrument permanent de mesure du degré de conformité à la loi en matière de normes pécuniaires. Les résultats sont utilisés régulièrement pour orienter les activités de prévention et de surveillance de l'application de la loi.

Objectif 2

Appuyer concrètement le mouvement de la prévention de la Commission par un plan cadre de communication et favoriser son déploiement tant à l'externe qu'à l'interne

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible et indicateur	Résultat 2007-2008
Déposer, d'ici au 31 mars 2006, le plan cadre de communication, y compris la stratégie d'intervention.* * *La date indiquée au Plan stratégique 2004-2008 était le 31 mars 2005.*	Réalisé

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

L'appréciation de l'atteinte de cet objectif a été effectuée lors de sa réalisation. Le lecteur peut trouver l'énoncé de ce résultat en consultant le Rapport annuel de gestion 2005-2006 dans le site Internet de la Commission à la page : http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/c_0271.pdf.

Il faut souligner que le plan cadre de communication a donné lieu, au cours de l'exercice 2006-2007, au Plan d'action de communication intégrée. Ce plan précise les actions à réaliser jusqu'au 31 mars 2008. Le lecteur peut en apprécier la teneur dans la reddition de comptes relative à l'objectif 4, ainsi que dans le rapport des activités d'information et de prévention au chapitre 2.

De plus, en lien avec la réalisation de cet objectif, des travaux de développement et d'actualisation du modèle de prévention de la Commission ont été réalisés. Ces travaux, qui bénéficient de la collaboration de représentants des différents secteurs de l'organisation, misent sur la concertation et la cohérence organisationnelles pour agir sur les causes des infractions plutôt que sur leurs effets. Ils préconisent une présence accrue sur le terrain, une meilleure sensibilisation de la clientèle et une information ciblée en fonction des problématiques connues et documentées.

Objectif 3

Amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2007-2008
1 Réaliser, d'ici au 31 mars 2006, le plan d'action sur les problématiques régionales.	Réalisé
2 Avoir rejoint, d'ici au 31 mars 2006, les clientèles identifiées aux plans d'action.*	Réalisé

** Le libellé de cette cible a été modifié par rapport à celui inscrit au Plan stratégique 2004-2008.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Les résultats à l'égard de cet objectif ont été publiés dans le Rapport annuel de gestion 2006-2007. Le lecteur peut le consulter dans le site Internet de la Commission à la page : http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/rapport_annuel0607.pdf.

Dans la foulée de son plan d'action sur les problématiques régionales, la Commission a poursuivi, au cours de l'exercice 2007-2008, des activités d'information aux salariés, d'aide-conseil aux employeurs et de surveillance de l'application de la loi principalement dans les secteurs d'activité considérés comme présentant plus de risques d'infraction. Ces secteurs d'activité sont ceux de la restauration, de l'hébergement, du commerce de détail, du travail saisonnier et de l'industrie du vêtement.

Objectif 4

Mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2007-2008
1 Réaliser annuellement une campagne d'information à l'intention d'une clientèle à risque ou vulnérable.	Réalisé
2 Mettre en œuvre une stratégie d'action régionale pour assurer la prise en compte des problématiques régionales à l'égard des clientèles plus à risque ou vulnérables.	Réalisé
3 Bonifier les ententes de partenariat actuelles et en développer de nouvelles pour appuyer l'action préventive de la Commission sur tout son territoire.	En voie de réalisation

Ces cibles diffèrent de celles publiées initialement dans le Plan stratégique 2004-2008.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Dans la poursuite de cet objectif, la Commission a opté pour une approche qui cible la clientèle des travailleurs atypiques en privilégiant les communications et le partenariat. Les mesures retenues sont en continuité avec le plan cadre de communication de la Commission. Elles s'articulent autour de la réalisation d'une campagne nationale d'information, de la mise en œuvre d'une stratégie d'action régionale ainsi que de l'établissement de nouveaux partenariats.

1- La campagne d'information annuelle pour l'exercice 2007-2008 visait à informer et à sensibiliser les jeunes travailleurs de 15 à 24 ans pour les amener à faire respecter leurs droits. Elle visait également à positionner le site Internet de la Commission comme LA référence pour s'informer en matière de conditions de travail. Sous le thème « Mets tes droits au travail », cette campagne préventive a joué un rôle pédagogique auprès de notre groupe cible qui l'a très bien reçue. Selon un sondage

effectué à l'aide du Web, la campagne a incité une très forte majorité des jeunes interrogés (90 %), à se renseigner sur leurs droits et sur les normes du travail en vigueur au Québec. De plus, 57 % des répondants disent avoir vu, lu ou entendu la campagne publicitaire et parmi ceux-ci, 40 % ont spontanément mentionné des normes ou des droits portant sur les heures supplémentaires, 39 % sur les conditions salariales et 37 % sur les heures travaillées et le salaire minimum.

2- Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a poursuivi ses travaux avec la table de concertation régionale, qui regroupe les directeurs régionaux de la Commission, afin de trouver des partenaires et des tribunes favorisant une diffusion bien ciblée et efficace des messages publics de la Commission, partout sur son territoire. Parmi les réalisations découlant de la stratégie d'action régionale de la Commission, des chroniques d'information sur les normes du travail ayant pour thème « Vous avez des questions sur les normes du travail ? La CNT a les réponses ! » ont été publiées dans des hebdos régionaux. Une tournée de différentes régions du Québec ayant pour objectif d'informer les employeurs sur leurs obligations de prévention au regard du harcèlement psychologique au travail a également été mise en branle de concert avec des chambres de commerce locales. Des conférences organisées en partenariat avec les chambres de commerce et les centres locaux de développement ont eu lieu à Terrebonne, Saint-Jérôme et Laval. La presse locale a répondu très favorablement à cette initiative de la Commission, confirmant l'intérêt toujours présent pour l'information relative au harcèlement psychologique.

3- En plus de collaborer régulièrement avec divers partenaires au cours de l'exercice 2007-2008, ainsi qu'on le voit au chapitre 2, la Commission a dressé un inventaire des partenariats existants, des éléments de collaboration actuelle et du potentiel de développement d'ententes stratégiques (réseau public, parapublic et privé).

Orientation 2

Adapter la prestation de services à l'évolution des besoins et des attentes de la clientèle et des partenaires

Objectif 5

Implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2007-2008
1 *Réaliser annuellement un sondage de mesure d'atteinte de certains engagements de la déclaration de services.*	Aucun sondage réalisé en 2007-2008
2 *Réaliser, d'ici au 31 mars 2008, un total de huit sondages de mesure des besoins et des attentes de la clientèle*.*	En voie de réalisation

**Cette cible diffère de celle publiée initialement dans le Plan stratégique 2004-2008. À l'origine, la Commission prévoyait réaliser neuf sondages, dont deux sur la médiation. Or, la réalisation d'un seul sur ce sujet visant à la fois les employeurs et les salariés a été jugé préférable.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

1- Considérant la similitude des résultats obtenus dans les dernières années lors de ses sondages annuels sur la Déclaration de services aux citoyens, et pour des motifs d'économie de coûts, la Commission a décidé de ne pas effectuer ce sondage durant l'exercice 2007-2008. Ainsi, la Commission a réalisé trois des quatre sondages initialement prévus.

2- Depuis l'exercice 2004-2005, quatre sondages sur la mesure des besoins et des attentes de la clientèle ont été réalisés sur les huit prévus. Ils portent sur l'évaluation du site Web, le harcèlement psychologique (volet salariés), le service de renseignements téléphoniques ainsi que le service de médiation. Ces trois derniers sondages ont été effectués au cours de l'exercice 2007-2008. Quatre autres sondages sont en cours de réalisation.

Deux d'entre eux concernent les services juridiques de la Commission et portent, d'une part, sur l'appréciation par la clientèle du traitement des plaintes pécuniaires et, d'autre part, sur l'exercice des recours pour pratique interdite et pour congédiement sans une cause juste et suffisante. Enfin, les deux derniers sondages portent sur l'offre de séminaires et de séances d'information à la clientèle et sur le traitement des plaintes pour harcèlement psychologique auprès des employeurs.

Objectif 6

Augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à de nouvelles méthodes de rapprochement des parties

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2007-2008
1 *Reconnaître, d'ici au 31 janvier 2005, les meilleures pratiques.*	Réalisé
2 *Augmenter le taux global de règlement des plaintes en matière de congédiement.*	Réalisé

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

1- Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a continué de s'investir dans un projet de recherche, en partenariat avec l'École des hautes études commerciales de Montréal, afin d'améliorer le service et l'expertise en matière de médiation. La Commission veut ainsi reconnaître les meilleures pratiques, développer une formation adaptée à la tâche de ses médiateurs et proposer aux employeurs et aux salariés des façons de régler leurs mésententes sans recourir aux tribunaux.

Les résultats du projet de recherche, entrepris en 2005, ont donné lieu à deux sessions de formation pour les médiateurs de la Commission. La première a été dispensée en février 2006 sur le thème de la reconnaissance mutuelle de la responsabilité des parties. La seconde, donnée en mai 2007, concernait l'établissement de la relation de confiance entre les parties.

Le modèle d'évaluation retenu dans le cadre de ce projet de recherche a privilégié non seulement une unité de mesure quantitative qui a trait au nombre d'ententes conclues, mais également des unités de mesure qualitative qui se rapportent à des indices d'appréciation du rôle du médiateur, du niveau d'équité du processus et du niveau de satisfaction en ce qui concerne l'entente intervenue.

Des cibles d'amélioration ont ainsi pu être déterminées. Elles visent l'utilisation de techniques favorisant l'augmentation du niveau de réconciliation entre les parties, la réduction du temps nécessaire pour conclure une entente, une plus grande satisfaction des parties en ce qui concerne l'entente conclue et leur confiance par rapport à son respect.

Les résultats obtenus par la Commission ont ensuite été comparés à ceux du plus important programme de médiation des États-Unis, soit celui du service postal : le REDRESS. Ce programme, associé à l'Université d'Indiana à Bloomington, a traité plus de 30 000 cas de médiation. Puisqu'ils sont similaires au rendement de ce programme, les résultats du service de médiation de la Commission sont qualifiés d'excellents.

Somme toute, les résultats du projet de recherche entrepris en 2005 montrent que le service de médiation de la Commission atteint de hauts standards de qualité et d'innovation, en plus de faire école en la matière.

2- Le tableau suivant illustre l'évolution de ce taux depuis l'exercice 2005-2006 en matière de congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Taux de règlement des plaintes en matière de congédiement

2005-2006	2006-2007	2007-2008
65,3 %	65,1 %	66,8 %

Afin d'apporter rapidement les ajustements requis, la Commission assure un suivi mensuel de l'évolution du taux de règlement des plaintes en matière de congédiement. À cet égard, les résultats ont augmenté depuis l'exercice 2005-2006. La Commission poursuit ses efforts afin d'améliorer le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement. De plus, elle appliquera les nouvelles méthodes de rapprochement des parties dans le cas des plaintes pour pratique interdite et de celles pour harcèlement psychologique. Enfin, le comité de travail formé afin de redéfinir le taux acceptable pour qu'il soit mieux adapté à la nature même du service de médiation a recommandé de l'instaurer dans le cadre de l'implantation des nouveaux processus.

Objectif 7

Améliorer la prestation de services dans le traitement des plaintes à l'égard du délai et du suivi

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible et indicateur	Résultat 2007-2008
Réviser la Déclaration de services aux citoyens d'ici au 30 juin 2005. *Cette cible diffère de celle publiée initialement dans le Plan stratégique 2004-2008.*	Réalisé

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission a procédé à une révision de sa déclaration de services aux citoyens dont les modifications sont entrées en vigueur le 1er avril 2006. Depuis, avec la révision de ses processus et la réduction de ses effectifs, la Commission a entrepris une nouvelle réflexion sur ses normes de services à l'égard des délais dans le traitement des plaintes.

Les résultats de ses travaux ont débouché sur une proposition de nouvelles normes de services qui indiquent une proportion de règlement des plaintes dans un délai maximal, plutôt que de cibler uniquement un délai moyen de traitement des plaintes. Il y a lieu de souligner qu'à cet égard les délais de traitement concernent les plaintes réglées avant intervention juridique uniquement. La Commission considère en effet qu'on peut difficilement lui imputer les délais dans le traitement des plaintes qui nécessitent une intervention juridique, car elle exerce très peu de contrôle sur les étapes du processus devant les tribunaux.

Bien que ses travaux lui aient suggéré de nouvelles normes de services pour tenir compte du contexte changeant dans lequel elle évolue et de sa capacité organisationnelle, la Commission a renoncé à intégrer ces normes dans sa déclaration de services aux citoyens. Elle a plutôt opté pour une révision ultérieure plus globale de sa déclaration de services qui intégrera les changements découlant de l'adoption d'un nouveau plan stratégique.

La Commission estime toutefois avoir atteint cet objectif stratégique étant donné la diminution observée dans les délais de traitement, avant intervention juridique, des plaintes pécuniaires, des plaintes pour pratiques interdites et de celles pour congédiement sans une cause juste et suffisante depuis l'exercice 2005-2006, le délai lié aux plaintes pour harcèlement psychologique étant similaire.

Objectif 8

Déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2007-2008
1 *Réaliser, d'ici au 31 mars 2005, l'étude d'opportunité.*	Réalisé
2 *Implanter, d'ici au 31 mars 2005, un total de deux améliorations ainsi que les mécanismes de transfert en ligne de certains fichiers.*	Réalisé
3 *Mettre en œuvre un plan d'action visant le déploiement des services en ligne d'ici le 31 mars 2009*.* **Cette cible a été ajoutée à celles déjà inscrites au Plan stratégique 2004-2008.*	En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Dans la poursuite de cet objectif, qui s'inscrit dans la vision gouvernementale, la Commission a entrepris la réalisation de son plan d'action visant à offrir des services en ligne à sa clientèle. Cet objectif prévoit le déploiement de services électroniques sur un horizon de quatre ans, afin de rendre les services plus efficaces et de mieux servir les citoyens et les entreprises.

Parmi les services en ligne déjà offerts à la clientèle, il y a lieu de mentionner une application permettant de transférer électroniquement des documents à la Commission, la possibilité de s'inscrire à un service d'abonnement aux publications et communiqués de la Commission, l'accès à un formulaire statique de plainte pécuniaire que le salarié peut imprimer, remplir et transmettre à la direction régionale de la Commission la plus près de chez lui, un outil électronique permettant aux employeurs et aux salariés de créer un exemple de bulletin de paye, la possibilité de demander des renseignements par courriel, le téléchargement de publications, l'accès à des outils de calcul d'indemnité, la commande de documents au moyen de formulaires électroniques, ainsi que la consultation d'information sur la loi et la jurisprudence dans le site Internet de la Commission.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a réalisé la refonte de son site Internet dont elle planifie la mise en ligne au début du prochain exercice. Elle a également mis en place un outil permettant aux employeurs de s'inscrire en ligne aux séminaires qu'elle offre et mis en ligne un agenda interactif pour aider les salariés à inscrire leurs heures travaillées. De plus, la Commission a terminé les travaux préparatoires au développement des services Web relatifs à l'infrastructure technologique, au cadre de développement Web, à la sécurité, au soutien à la clientèle et au positionnement sur les services en ligne. Enfin, elle a entrepris ses travaux pour mettre en place un service de dépôt en ligne d'une plainte pécuniaire d'ici au mois de mars 2009.

Orientation 3

Contribuer à l'adaptation du régime universel des conditions de travail

Objectif 9

Mettre à profit l'expertise de la Commission par l'exercice de la fonction de veille concernant le marché du travail

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible et indicateur	Résultat 2007-2008
Enclencher, au plus tard le 1er avril 2006, les activités de veille.	Réalisé

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

L'appréciation de l'atteinte de cet objectif a été effectuée au moment de sa réalisation. Le lecteur peut trouver l'énoncé de ce résultat en consultant le Rapport annuel de gestion 2006-2007 dans le site Internet de la Commission à la page : http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/rapport_annuel0607.pdf.

Il convient également de mentionner que, depuis le mois de janvier 2006, la Commission a intégré à ses activités de veille la tenue de conférences midi destinées à l'ensemble de son personnel. Au cours de l'exercice 2007-2008, six sujets ont été présentés dans le cadre de ces conférences pour un total de dix sujets à ce jour. Afin de joindre le plus de participants possible, un peu plus d'une vingtaine de représentations ont été faites dans différents points de service de la Commission, à Québec et à Montréal, dont neuf au cours de l'exercice 2007-2008.

Par ses activités de veille, la Commission vise à demeurer une organisation à la fine pointe de la connaissance des tendances émergentes de son environnement et des meilleures pratiques dans des domaines diversifiés (gestion publique des normes d'emploi, gouvernance, qualité des services, besoins et attentes de la clientèle, etc.). Elle vise également à développer au sein de son personnel l'habitude et le réflexe d'intégrer à ses occupations l'exercice d'une veille en lien avec son secteur ou son domaine d'expertise. À cet égard, l'ensemble du personnel de la Commission a été invité, du 20 avril au 4 mai 2007,

à répondre, dans l'intranet, à un court sondage comportant six questions visant à évaluer l'exercice de la veille. Dans un objectif d'amélioration continue de cette fonction, ce questionnaire visait notamment à évaluer l'appréciation du contenu de la section de veille présente dans l'intranet. Parmi les 56 participations enregistrées, 38 répondants (68 %) avaient visité la section de veille au moins une fois depuis sa création et près des deux tiers se sont déclarés très satisfaits ou plutôt satisfaits de la section de veille.

Objectif 10

Intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible et indicateur	Résultat 2007-2008
Réaliser, d'ici au 31 mars 2008, un total d'au moins trois évaluations. *Cette cible diffère de celle qui a été publiée initialement dans le Plan stratégique 2004-2008.*	En voie de réalisation

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

À la suite de l'évaluation du rendement des cueilleurs de petits fruits dont les résultats ont été présentés au ministre du Travail en décembre 2005, la Commission a recommandé au ministre le maintien de la réglementation actuelle, en misant sur des actions qui visent à en améliorer le degré de respect et à permettre l'atteinte du salaire minimum pour les cueilleurs de quinze ans et moins.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a poursuivi, en collaboration avec le Centre de recherche et d'expertise en évaluation rattaché à l'École nationale d'administration publique, ses travaux d'évaluation de la mise en œuvre des dispositions visant à contrer le harcèlement psychologique dans les milieux de travail. Cette démarche vise à connaître l'état de la prise en charge, par les employeurs assujettis à la Loi sur les normes du travail, des obligations qu'elle leur confère en matière de harcèlement psychologique. Les résultats de cette évaluation fourniront des renseignements utiles sur le niveau de la prise en charge des dispositions en matière de harcèlement psychologique et alimenteront la réflexion de la Commission sur les pistes d'action à privilégier auprès de sa clientèle.

Cet objectif stratégique prévoyait également la réalisation d'une troisième évaluation sur les dispositions touchant les gardiens et les gardiennes de personnes. Cependant, près de quatre ans après l'entrée en vigueur des dispositions assujettissant les gardiens et gardiennes de personnes à la Loi sur les normes du travail, il appert que leurs conditions de travail ne soulèvent aucun enjeu significatif qui, pour le moment, justifierait la décision d'investir des efforts substantiels dans la réalisation d'une étude sur le sujet. En conséquence, il a été convenu de suspendre pour une durée indéfinie les travaux liés à la réalisation d'une étude sur les effets de l'application de la loi.

Orientation 4

Faire de la Commission une organisation stimulante, apprenante, mobilisatrice et efficiente

Objectif 11

Assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences du personnel et des gestionnaires

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2007-2008
1 *Atteindre un taux de participation de 80 % des gestionnaires aux activités du plan de formation et de développement qui leur sont destinées.*	Non réalisé (taux atteint : 72 %)
2 *Maintenir à 5 % la proportion de la masse salariale consacrée à la formation et au développement du personnel.*	Non réalisé (proportion atteinte : 3 %)

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La relève des effectifs et le maintien de l'expertise demeurent des enjeux majeurs auxquels la Commission, comme l'ensemble des organisations, doit faire face. La complexité grandissante des tâches demande que celle-ci investisse dans le développement des compétences de son personnel et de ses gestionnaires afin de préserver, voire d'améliorer, la qualité des services offerts.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a complété son programme triennal de développement des cadres. En plus d'activités de formation adaptées au développement personnel ou au contexte, 72 % des cadres de la Commission ont participé à des activités spécifiques de formation en gestion de conflit, en résolution de problèmes et en leadership transformationnel. Ce taux était de 81 % en 2006-2007 et de 85 % en 2005-2006.

Au cours de l'exercice 2007-2008, l'équivalent de 3 % de la masse salariale a été alloué à la formation comparativement à 3,3 % au 31 mars 2007 et à 4,4 % au 31 mars 2006. Il faut toutefois préciser que la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1) prévoit des dépenses de formation représentant un minimum de 1 % de la masse salariale.

Le portrait des efforts investis en matière de formation et de développement du personnel est présenté dans le tableau suivant.

Formation et développement du personnel

Personnel d'encadrement	**2007-2008**	**2006-2007**
Total de jours-personnes de formation	289,4	374,8
Moyenne de jours par employé	8,27	11,02
Dépenses totales (sans les salaires)	107 166 $	109 347 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	209 686 $	243 392 $
Pourcentage de la masse salariale allouée	7,2 %	7,6 %
Ensemble du personnel (y compris les cadres)		
Total de jours-personnes de formation	2 559,5	2 761,9
Moyenne de jours par employé	4,4	4,5
Dépenses totales (sans les salaires)	353 239 $	426 508 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	890 282 $	986 317 $
Pourcentage de la masse salariale allouée	3 %	3,3 %
Catégorie de dépenses réalisées (sans les salaires)		
Congrès, colloques, études et perfectionnement	308 545 $	339 165 $
Frais de déplacement	44 694 $	87 343 $
Total	**353 239 $**	**426 508 $**

Objectif 12

Optimiser les processus et les façons de faire, notamment au niveau administratif et dans la gestion par projet

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2007-2008
1 Augmenter, d'ici au 31 mars 2008, le nombre de mandats en mode de gestion par projet.	Réalisé
2 Réviser, d'ici au 31 mars 2007, cinq processus administratifs.*	Réalisé
3 Réaliser, d'ici au 31 mars 2008, 40 % du portail des services administratifs.	En voie de réalisation

* *Le libellé de cette cible a été modifié par rapport à ce qu'on trouve dans le Plan stratégique 2004-2008.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

1- Les résultats à l'égard de cette cible ont été publiés dans le Rapport annuel de gestion 2006-2007. Le lecteur peut les consulter dans le site Internet de la Commission à la page : http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/rapport_annuel0607.pdf.

2- Les résultats à l'égard de cette deuxième cible ont été publiés dans le Rapport annuel de gestion 2006-2007. Le lecteur peut les consulter dans le site Internet de la Commission à la page : http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/rapport_annuel0607.pdf.

Il y a lieu de souligner qu'au cours de l'exercice 2007-2008 la Commission a poursuivi les travaux d'optimisation de ses processus de prestation de services à la clientèle, de même que de ses processus administratifs. Ainsi, au regard de la réalisation de sa cible, la Commission avait terminé au 31 mars 2008 l'optimisation de six processus dans les domaines suivants : la planification des investissements en technologie de l'information, l'approvisionnement, la gestion des effectifs, la sécurité intégrée, les services à la clientèle et les activités juridiques.

La révision des processus liés aux services à la clientèle s'inscrit en effet dans une approche d'amélioration continue à la Commission. Elle vise également à permettre à la Commission de contribuer à l'orientation gouvernementale de réduction des effectifs par le remplacement partiel des départs à la retraite.

Au cours de l'exercice 2006-2007, un diagnostic a été posé et les meilleures pratiques ont été déterminées. Une consultation du personnel a ensuite permis de valider de nouvelles façons de faire quant à l'accessibilité aux services de la Commission. De plus, les travaux de quatre comités de travail, mis sur pied en décembre 2007 et regroupant un nombre important d'intervenants, ont permis l'élaboration d'un nouveau cadre d'intervention pour le traitement des plaintes des salariés. Le fonctionnement de nouvelles équipes de travail et les modifications requises au système de mission, entre autres, ont également été abordés lors de ces travaux. Ce nouveau cadre d'intervention précise davantage les activités pouvant être réalisées par les différentes équipes de travail lors des diverses étapes du processus de traitement des plaintes. Ces travaux se poursuivront au cours de l'exercice 2008-2009.

Parallèlement, au cours de l'exercice 2007-2008, un groupe de travail a été formé afin de proposer à la Commission différentes mesures à mettre en œuvre afin d'améliorer les services à la clientèle. Plusieurs scénarios ont été soumis et la Commission fixera son choix au cours de l'année 2008. Par la suite, le plan de mise en œuvre du scénario retenu sera réalisé

3- La mise en place du portail des services administratifs s'échelonne sur plusieurs années. Ce portail fournit au personnel une somme de services informationnels et transactionnels administratifs, disponibles par l'intermédiaire d'un guichet unique accessible en ligne dans l'intranet. Depuis l'exercice 2004-2005, un service d'achat en ligne auprès de certains fournisseurs a été ajouté à ceux de la consultation du dossier de l'employé et de la gestion électronique des rapports de frais du personnel déjà implantés. Pour les autres applications prévues, la Commission est assujettie à une orientation gouvernementale et doit attendre le déploiement du système central.

Objectif 13

Implanter une politique de qualité de vie au travail

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2007-2008
1 Diffuser, d'ici au 31 mars 2006, la politique sur la qualité de vie au travail.	Réalisé
2 Maintenir le degré de satisfaction du personnel sur la qualité de vie au travail.*	Réalisé

* *Cette cible diffère de celle qui a été publiée initialement dans le Plan stratégique 2004-2008.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission favorise la qualité de vie au travail et fait en sorte de la promouvoir afin d'assurer un milieu de vie de qualité à tout son personnel et de favoriser la mobilisation et son engagement et, par conséquent, l'efficacité organisationnelle. Ainsi, elle estime primordial que ses préoccupations en matière de qualité de vie au travail fassent partie intégrante de son activité globale et guident sa gestion des ressources humaines.

L'adoption et la diffusion en 2006 de la Politique sur la qualité de vie au travail de la Commission et l'application des mesures pour en favoriser la mise en œuvre ont démontré leur efficacité. En effet, après deux années seulement, la Commission a atteint un taux de satisfaction du personnel de 83 %, soit une hausse de 9,1 % par rapport à 2005.

Le caractère novateur et exportable de la démarche de qualité de vie au travail implantée par la Commission a été reconnu lors du Gala des Prix d'excellence de l'Institut de l'administration publique de Québec (IAPQ), alors que la Commission a reçu une mention spéciale dans la catégorie « Gestion des personnes ».

La Planification stratégique 2008-2012

Le 31 mars 2008 marque la fin de la période couverte par le Plan stratégique 2004-2008. Le bilan de réalisation de ce plan montre que la majorité des cibles de résultats fixées par la Commission ont été atteintes.

Parmi les principaux résultats, mentionnons la tenue d'un sondage de mesure du degré de respect de la loi, le dépôt d'un plan cadre de communication et la réalisation de campagnes d'information, le développement d'un modèle de prévention, la mise à jour de la Déclaration de services aux citoyens, la révision des processus liés aux services à la clientèle, le développement des services en ligne, la mise en place d'une fonction de veille stratégique, l'évaluation des effets de la mise en œuvre de modifications à la Loi sur les normes du travail et l'adoption d'une politique sur la qualité de vie au travail.

Il y a lieu de souligner que plusieurs enjeux et défis retenus en 2004 demeurent d'actualité et qu'ils ont en conséquence été pris en compte dans l'établissement des choix pour le nouveau plan stratégique. Parmi ceux-ci, mentionnons l'intégration du modèle de prévention à l'ensemble des activités de la Commission, une meilleure connaissance des changements et des problématiques émergentes du marché du travail, la révision de nos façons de faire, l'amélioration de la qualité de l'offre de service, le développement des services en ligne, la mobilisation et la relève du personnel ainsi que le maintien de son expertise.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a poursuivi ses travaux amorcés à l'automne 2006 concernant l'élaboration de son plan stratégique 2008-2012. Cette démarche vise à orienter l'action de la Commission à moyen et à long terme en vue de mieux centrer ses interventions sur sa mission, d'offrir des services de qualité et d'améliorer sa performance en tant qu'organisation. Le conseil d'administration de la Commission ainsi que le comité du conseil sur la planification stratégique ont été associés tout au long du processus d'élaboration du plan stratégique.

Au cours de cet exercice, la Commission a terminé l'étape visant à arrêter ses choix stratégiques. Ces choix ont tout d'abord été déterminés à partir d'une

réflexion et d'un diagnostic couvrant les éléments suivants : un bilan du plan stratégique 2004-2008 ; une analyse des grandes tendances de l'évolution du marché du travail ; un recensement des orientations gouvernementales ; un bilan des sondages sur la satisfaction de la clientèle et des plaintes sur la qualité des services ; un recensement des projets majeurs en cours ou à venir dans l'organisation ; une tournée auprès d'associations d'employeurs et de salariés ainsi que des partenaires ; des groupes de discussion mettant à contribution le personnel de la Commission.

La liste des enjeux et des défis découlant de cette analyse a été présentée aux gestionnaires au cours d'une journée rencontre tenue au mois de juin 2007 et elle a fait l'objet d'une réflexion en ateliers de travail. À l'automne 2007, des comités de travail ont procédé, à partir d'une liste de préoccupations stratégiques déterminées par la direction, à l'élaboration de propositions d'objectifs stratégiques. Ces propositions intégraient une évaluation des impacts, des efforts et des coûts ainsi que la mention des cibles et des indicateurs.

Par la suite, la direction et le comité du conseil d'administration sur la planification stratégique ont arrêté douze objectifs stratégiques qui ont été adoptés par le conseil d'administration de la Commission en décembre 2007.

Enfin, il y a lieu de mentionner que, dans le cadre de ses travaux de planification stratégique, la Commission a également amorcé une réflexion en vue d'actualiser sa mission et les valeurs de son organisation. La Commission prévoit diffuser son plan stratégique 2008-2012 d'ici à l'été 2008.

La Déclaration de services aux citoyens

La Commission, par sa déclaration de services aux citoyens, rend publics une série d'engagements formels quant à la nature, à l'accessibilité et à la qualité des services offerts aux citoyens. Le texte de la déclaration est présenté à l'annexe 1.

La Commission a retenu douze engagements pour lesquels des indicateurs et des cibles mesurables ont été définis. Le tableau 2 présente les résultats obtenus au cours des deux dernières années. Toutefois, en raison de la stabilité des résultats obtenus depuis plusieurs années et à des fins d'économie de coûts, la Commission a décidé de ne pas mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard de ses engagements pour l'exercice 2007-2008. Ces données sont donc absentes du tableau.

Tableau 2

Résultats de l'atteinte des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Engagement	Cible	2007-2008	2006-2007	Évaluation
1. Rapidité de la réponse aux appels reçus par le Service des renseignements	Proportion des appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 3 minutes ou moins	93,0 %	88,5 %	☺
2. Accessibilité jour et nuit et 7 jours sur 7 aux capsules d'information	Aucune interruption de service	99,5 % de service continu	98,4 % de service continu	☺
3. Promptitude dans l'accueil et la réception des visiteurs dans les directions régionales [1]	Accueil des visiteurs dans un délai de 15 minutes ou moins	93,9 %	89,3 %	☺
4. Rapidité de la réponse aux demandes de service de la clientèle reçues par courrier	Accusé de réception dans un délai de 5 jours ou moins	99,4 %	99,1 %	☺
5. Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements de la clientèle reçues par courrier électronique	Accusé de réception dans un délai de un jour ouvrable ou moins	100 %	100 %	☺
	Réponse dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	98,0 %	93,9 %	
6. Mise à jour et facilité d'accès au site Internet	Nombre de consultations du site	1 677 401	1 480 523	☺
	Taux d'appréciation globale du site	N. D. [2]	N. D. [2]	S.O.
7. Explications fournies au salarié au moment du dépôt de la plainte sur les étapes de traitement de son dossier	Proportion des salariés informés	N. D. [2]	89 % [3]	S.O.
8. Information fournie au salarié sur les principales étapes du traitement judiciaire de son dossier	Proportion des salariés informés	N. D. [2]	88 % [3]	S.O.
9. Rapidité de traitement des plaintes qui ne nécessitent pas d'intervention juridique [4]	Proportion des plaintes terminées dans les directions régionales dans un délai de 90 jours ou moins	Plaintes pécuniaires 78,4 %	74,8 %	☹
		Pratique interdite 64,5 %	53,4 %	
		Congédiement sans une cause juste et suffisante 61,4 %	51,0 %	
10. Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements d'un salarié portant sur le cheminement de sa plainte	Proportion des salariés ayant été informés dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	N. D. [2]	72 % [3]	S.O.
	Taux de satisfaction à l'égard de l'information transmise	N. D. [2]	88 % [3]	S.O.
11. Rapidité des décisions à la suite d'une demande de révision	Décision rendue dans un délai de 30 jours ou moins	94,0 %	93,3 % [5]	☺
12. Promptitude dans la communication avec les personnes ayant porté plainte relativement à la qualité des services de la Commission	Communication dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins [6]	100 %	100 %	☺

S. O. Sans objet
☺ 85 % et plus
☺ 80 % à 84 %
☹ Moins de 80 %

Évaluation : La Commission considère comme acceptable pour l'atteinte des engagements de sa déclaration de services aux citoyens une cible de 90 % avec un seuil de tolérance de plus ou moins 5 %.
(1) Ces résultats ne comprennent que les visiteurs qui se sont présentés sans rendez-vous. **(2)** Non déterminé, aucun sondage n'a été réalisé pour mesurer le respect de ces engagements. **(3)** Les données proviennent d'un sondage téléphonique mené auprès de salariés ayant adressé une plainte à la Commission et qui visait à évaluer le respect de certains engagements de la Déclaration de services aux citoyens. **(4)** Le calcul du délai exclut les plaintes où l'employeur a fait faillite et celles où il a été mis en demeure. **(5)** Le pourcentage des décisions rendues dans un délai de 30 jours ou moins pour l'exercice 2006-2007 a été redressé afin de tenir compte d'une nouvelle méthode de calcul plus précise. **(6)** Les données proviennent d'une compilation issue des formulaires de plaintes sur la qualité des services.

Une amélioration à souligner quant aux résultats obtenus concerne les délais de réponse aux appels téléphoniques et aux demandes de service reçues par courrier électronique. Cette performance s'explique particulièrement par la mise en place d'une banque de réponses types aux questions les plus fréquentes et par une expertise accrue des préposés aux renseignements. Une diminution de 5,5 % du nombre d'appels pris en charge par les préposés (voir le tableau 5), dont la durée moyenne a par ailleurs connu une augmentation de 3,6 %, aura aussi contribué à une meilleure efficience dans la prestation des services.

De même, une diminution de 15,3 % du nombre de visiteurs accueillis dans les directions régionales (voir le tableau 5) aura laissé au personnel une disponibilité plus grande pour répondre plus rapidement aux visiteurs, améliorant ainsi de façon importante la promptitude dans l'accueil et la réception des visiteurs dans les directions régionales.

On constate également une augmentation significative de 196 878 visites dans le site Internet de la Commission par rapport à l'exercice précédent. Les différentes campagnes d'information, dont celle destinée aux jeunes travailleurs, et les stratégies de promotion déployées pour inviter la clientèle à consulter le site Internet peuvent entre autres expliquer cette hausse de fréquentation.

Les engagements pour lesquels les résultats obtenus ne correspondent pas aux cibles fixées portent essentiellement sur la rapidité de traitement des plaintes qui ne nécessitent pas d'intervention juridique. Bien que l'on puisse constater une amélioration importante des délais de traitement de ces plaintes, la cible n'a pas été atteinte. Cette situation est notamment attribuable au fait que la Commission met davantage l'accent sur le taux de règlement des plaintes avant qu'elles se judiciarisent, tout en visant un délai de traitement satisfaisant pour les salariés et les employeurs.

Les plaintes concernant la qualité des services

Le personnel de la Commission fournit des efforts soutenus pour offrir des services de qualité à la clientèle. Chacune des plaintes formulées par les citoyens à ce sujet fait l'objet d'une démarche pour assurer le respect, selon le cas, de la loi et de ses règlements, des processus administratifs, de même que des niveaux de qualité de service fixés dans la Déclaration de services aux citoyens. S'il y a lieu, des correctifs sont apportés qui permettent de garantir à la clientèle un service efficace et fiable. Les plaintes reçues et traitées concernant la qualité des services offerts par la Commission sont présentées au tableau 3.

Tableau 3

Traitement des plaintes concernant la qualité des services

	2007-2008	2006-2007
Plaintes en traitement au début de l'exercice	0	0
Plaintes reçues au cours de l'exercice	45	43
Plaintes dont le traitement s'est terminé au cours de l'exercice	45	43
Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice	0	0

Au cours de l'exercice 2007-2008, 45 plaintes liées à la qualité des services ont été reçues : 33 plaintes provenaient des salariés alors que les 12 autres ont été déposées par des employeurs. Le premier motif d'insatisfaction, avec 49 % des plaintes, concerne la fiabilité du service. Viennent ensuite le délai de traitement et le comportement du personnel avec chacun 13 %, l'accessibilité aux services avec 11 % des plaintes et la clarté de l'information fournie avec 9 %. Les autres plaintes avaient trait à de l'insatisfaction quant aux sondages réalisés par la Commission. Parmi les 45 plaintes reçues, 9 étaient liées à la qualité du service en matière de harcèlement psychologique.

Il y a également lieu de mentionner les actions entreprises par la Commission afin de parfaire son système de gestion des plaintes relatives à la qualité de ses services et d'améliorer la qualité de sa prestation de services.

La Commission s'est d'abord dotée d'une définition explicite et uniforme du concept de plainte sur la qualité de ses services. Et dans le cas d'une plainte à cet égard, la Commission s'assurera que chaque plainte reçue soit déclarée fondée ou non, toute plainte fondée devant entraîner une action corrective. De plus, l'enregistrement de toutes les plaintes sur la qualité des services déposées dans ses directions régionales et dans ses centres juridiques, en plus de celles spécifiquement adressées au Service de la qualité, permettra à la Commission de disposer d'un meilleur portrait des motifs d'insatisfaction à l'égard de ses services.

Les résultats des sondages sur la qualité des services

Trois sondages ont été réalisés au cours de l'exercice 2007-2008 afin de vérifier la satisfaction de la clientèle et de mesurer ses attentes et ses besoins.

Le premier sondage concernait les services de renseignements téléphoniques. Les résultats obtenus confirmaient les conclusions d'une évaluation précédente effectuée en 2003, avec un très haut niveau de satisfaction de la clientèle qui utilise ce service. Les taux de satisfaction étaient en effet supérieurs à 90 % pour presque tous les indicateurs mesurés. Presque 70 % des clients déclaraient même que la Commission a répondu à leurs attentes lors de leur appel téléphonique. Ce sondage a également révélé une évolution dans l'utilisation des services de renseignements. Ainsi, la clientèle recourt de plus en plus à ce service pour obtenir des conseils et pour être accompagnée dans ses démarches pour connaître ou faire valoir ses droits.

Un deuxième sondage visait à évaluer la satisfaction de la clientèle qui utilise le service de médiation. Ici aussi, une forte proportion tant des salariés que des employeurs s'est déclarée satisfaite des services reçus, en soulignant particulièrement la qualité de l'information transmise relativement au fonctionnement de la médiation et au rôle de la Commission.

Enfin, un troisième sondage cherchait à connaître le taux de satisfaction des salariés qui ont porté plainte pour harcèlement psychologique. Deux ans après l'entrée en vigueur de cette nouvelle disposition de la loi, les résultats de cette enquête montrent bien que ce service a connu certaines difficultés, notamment en ce qui a trait à l'aboutissement de la démarche d'enquête et aux délais de traitement des dossiers. Plus le salarié progresse dans ses démarches avec la Commission, plus le taux d'insatisfaction augmente, atteignant un niveau particulièrement élevé lorsque la plainte est jugée irrecevable ou non fondée eu égard aux critères énoncés dans la loi. Toutefois, la Commission, toujours soucieuse d'offrir un service de qualité à sa clientèle, a, le 1er avril 2008, mandaté un groupe de travail en vue de corriger cette situation.

CHAPITRE 2

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Ce chapitre rapporte les principaux résultats des activités de la Commission en lien avec ses opérations courantes. Ces résultats sont regroupés sous les rubriques suivantes : information et prévention, renseignements, surveillance de l'application de la loi, étalement des heures de travail, traitement des plaintes, médiation et révision.

Les activités d'information et de prévention

Les activités d'information et de prévention visent à améliorer la connaissance des normes du travail des employeurs et des salariés dans une perspective de responsabilisation à l'égard de leurs droits et obligations prévus à la loi. Elles visent également à assurer la présence et une visibilité soutenues de la Commission dans le milieu.

Tableau 4

Activités d'information et de prévention

Activités	2007-2008	2006-2007
Campagne d'information	1	1
Placements publicitaires	18	11
Événements publics	39	42
Téléchargements de publications	168 696	145 418 *
Interventions d'aide-conseil à la demande des employeurs	26	30
Rencontres de partenariat	43	73
Séances d'information et séminaires destinés aux employeurs	673	559

* Les statistiques sur le téléchargement de publications ont été redressées pour l'année 2006-2007 afin de tenir compte d'une nouvelle méthode de calcul plus précise et des téléchargements de publications traduites en anglais.

Campagne nationale d'information

Le 9 avril 2007, la Commission a lancé une campagne d'information destinée aux jeunes et ayant pour thème : « Mets tes droits au travail ». Cette campagne préventive visait à informer les jeunes travailleurs de 15 à 24 ans et à les sensibiliser à la nécessité de faire respecter leurs droits, de même qu'à positionner le site Internet de la Commission comme LA référence pour s'informer en matière de conditions de travail.

La promotion s'est déroulée sur une période de huit semaines, soit du 10 avril au 3 juin. Elle consistait en des capsules d'information diffusées sur les ondes de MusiquePlus et en une présence de la Commission dans une dizaine de sites Internet francophones grâce à des bandeaux publicitaires. Avec la collaboration d'une porte-parole connue et respectée des jeunes, Mariloup Wolfe, des capsules d'information portant sur les normes les plus enfreintes au détriment de cette clientèle ont été diffusées sur les ondes de MusiquePlus. La campagne comportait également un concours amenant les jeunes à s'informer sur le site Internet de la Commission. Enfin, au cours des mois d'avril, mai et juin 2007, le site Internet de la Commission a connu une augmentation moyenne de son taux de fréquentation de 12,75 % par rapport à la même période en 2006.

Au cours de la campagne, la Commission a également sollicité les médias par l'envoi d'un communiqué de presse les invitant à publier les données relatives à la situation des jeunes salariés. Les médias ont pu obtenir des entrevues avec la porte-parole de la

campagne ainsi qu'avec une porte-parole attitrée de la Commission. Cette campagne de relations publiques a reçu une réponse très positive, générant 21 reportages en ligne sur des sites Internet populaires (Canoë, Cyberpresse, Familles d'aujourd'hui, etc.), 27 articles de journaux (*Le Soleil*, *La Presse*, *Le Journal de Montréal*, etc.) et 20 entrevues radio (Société Radio-Canada, Corus Nouvelle, Info 690, etc.).

À la suite de cette campagne, un sondage a été réalisé par l'intermédiaire du Web, car la clientèle des jeunes y est plus accessible et elle était interpellée par ce média dans le cadre de la campagne. Les résultats de ce sondage ont révélé que la campagne a incité une très forte majorité (90 %) des jeunes interrogés à se renseigner sur leurs droits et sur les normes du travail en vigueur au Québec. De plus, 69 % des jeunes ont jugé que le message véhiculé par les capsules d'information était « très crédible ».

Placements publicitaires

Outre l'annonce publique de la hausse du salaire minimum et des modifications à la Loi sur la fête nationale, les placements publicitaires effectués au cours de l'exercice 2007-2008 ont majoritairement porté sur des sujets mentionnés dans les travaux de la Commission au regard de la prévention. Pour poursuivre son action à l'endroit de la clientèle des jeunes, la Commission a notamment conclu une entente avec les Éditions Jobboom et a publié, en versions papier et électronique, une série de bandes dessinées traitant de différentes normes moins respectées dans les secteurs d'emploi majoritairement occupés par les 15 à 24 ans. D'autres médias qui s'adressent aux jeunes ont été ciblés, comme *Le Guide de l'emploi* en septembre 2007, *Les carrières d'avenir 2008* en décembre 2007 et *Palmarès des carrières 2008* en janvier 2008. Pour faire connaître les nouvelles dispositions de la loi concernant les congés parentaux et ainsi appuyer la campagne gouvernementale portant sur le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP), la Commission a effectué des placements publicitaires dans des médias qui visent les jeunes familles, soit *Le Guide des jouets 2008*, en novembre 2007 et *Mieux vivre avec son enfant*, en mars 2008. La Commission a aussi privilégié les hebdomadaires en plaçant des chroniques d'information pour sensibiliser les clientèles régionales à certaines réalités de leur milieu, pour promouvoir de nouveaux outils d'information du site Internet de la Commission ou pour annoncer la venue de la Commission sur le territoire, notamment ses présences dans les centres commerciaux.

Événements publics et présences sur le territoire

La Commission maintient sa participation à des événements à caractère public qui favorisent une communication directe avec la clientèle. Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a ainsi pris part à plus d'une trentaine de salons et d'expositions, en plus d'être présente dans les centres commerciaux en certaines occasions. Les activités ciblées ont été celles qui lui permettaient de joindre spécifiquement sa clientèle, dont les salariés qui travaillent dans des secteurs d'emploi plus vulnérables, les jeunes et les communautés culturelles. Elle a ainsi rencontré près de 546 460 visiteurs. Au cours de ces interventions privilégiées, les animateurs ont pu expliquer simplement les normes du travail. Ils ont également répondu aux questions de quelque 10 567 personnes, employeurs ou salariés. De plus, 37 947 dépliants d'information sur les normes du travail ont été distribués à l'occasion de ces événements publics.

La Commission a également participé au Colloque en ressources humaines et relations de travail du Conseil québécois du commerce de détail, partenaire dynamique facilitant la rencontre de plusieurs employeurs et salariés assujettis à la Loi sur les normes du travail. La Commission organise également un événement annuel, à Québec et à Montréal, de concert avec le Conseil du patronat du Québec. Elle a aussi présenté des conférences auprès des membres de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec et de ceux du Barreau du Québec.

D'autres activités ont été tenues en partenariat au cours de l'exercice 2007-2008, dont une tournée régionale, en collaboration avec les chambres de commerce. De plus, la Commission a collaboré étroitement avec des organismes publics, privés et communautaires, tels que l'Association des détaillants en alimentation, l'Association des restaurateurs du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Ces partenariats se sont concrétisés par l'organisation d'événements publics ou par la diffusion d'informations dans les bulletins respectifs des divers organismes.

Téléchargements de publications

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a proposé de nombreux documents et outils à sa clientèle internaute. Les publications de la Commission les plus téléchargées sont la brochure d'information générale *Les normes du travail au Québec*, dont il s'est fait 19 181 téléchargements, l'aide-mémoire pour la rédaction d'un contrat individuel de travail téléchargé à 5 259 reprises et le dépliant *Bientôt parents*, édité au cours de l'exercice 2005-2006 pour expliquer les modalités entourant les congés parentaux, téléchargé par 3 791 internautes. La brochure *Prévenir le harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous*, un guide de prévention à l'intention des employeurs de la petite et de la grande entreprise, a été téléchargée par 21 600 employeurs. Il y a également lieu de mentionner qu'un agenda interactif, mis à la disposition des jeunes salariés pour noter leurs heures de travail, a été téléchargé à 3 569 reprises.

Outre ses publications habituelles, la Commission a procédé, au cours de l'exercice 2007-2008, à la réédition du recueil *Interprétation et jurisprudence*. Cet outil de référence réunit l'ensemble de la législation administrée par la Commission et expose l'interprétation qui en est faite.

La Commission a également fait paraître une autre publication d'envergure et appréciée de sa clientèle : le calendrier 2008. Celui-ci présente chaque mois une notion importante facilitant l'application de la Loi sur les normes du travail. Ce calendrier a été transmis à 34 associations d'employeurs partenaires de la Commission qui en assurent la diffusion auprès d'un total de 85 020 membres.

Rencontres de partenariat

Les rencontres de partenariat consistent à développer une relation de collaboration avec des organismes, à établir des plans d'action avec ces derniers et à réaliser des projets conjointement, afin que ces organismes puissent ensuite agir comme agents multiplicateurs auprès de leurs membres ou de leurs clientèles. Les services proposés ont trait principalement à l'information, à la formation et à l'aide-conseil.

La Commission a tenu moins de rencontres de partenariat au cours de l'exercice 2007-2008 qu'au cours de l'exercice 2006-2007. Cette diminution est notamment attribuable au fait que deux directions régionales de la Commission ont privilégié le partenariat dans le cadre des activités de prévention pour l'exercice 2006-2007 seulement.

Séances d'information

La Commission a tenu 510 séances d'information dans l'ensemble des régions administratives du Québec, principalement à l'intention de groupes de salariés faisant partie des clientèles cibles. Plus de la moitié de ces séances s'adressaient à des finissants du secondaire, du collégial ou de l'université. La Commission a ainsi pu joindre plus de 5 000 jeunes. D'autres séances ont permis d'offrir de l'information notamment à des salariés des communautés culturelles en processus d'intégration et à des salariés en processus de réadaptation au travail.

Séminaires destinés aux employeurs

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a repris son service de séminaires de formation aux employeurs lequel vise à accroître le respect de la Loi sur les normes du travail. Ce service avait été suspendu au cours de l'exercice 2004-2005 en raison principalement de la tenue d'activités rendues nécessaires à la suite de l'entrée en vigueur des dispositions sur le harcèlement psychologique.

Plus de 52 000 employeurs ayant 50 salariés et moins ont été invités à participer aux séminaires proposés. Le thème des 75 séminaires réalisés au printemps 2007 portait sur les vacances et le bulletin de paye, tandis que celui des 88 séminaires réalisés à l'automne 2007 concernait la cessation d'emploi.

Afin de répondre aux besoins exprimés par les employeurs, 163 séminaires ont été diffusés dans l'ensemble des régions administratives du Québec permettant d'atteindre plus de 3 200 propriétaires d'entreprises, responsables des ressources humaines en entreprises et personnes offrant de l'aide-conseil en gestion des ressources humaines ou en relations de travail.

Il est intéressant de noter que 95 % des participants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits. De plus, environ 45 % des inscriptions au séminaire de l'automne 2007 ont été réalisées par l'intermédiaire du nouveau service d'inscription en ligne mis en place par la Commission.

Les demandes de renseignements

Le Service des renseignements de la Commission est une porte d'entrée importante pour les employeurs et les salariés qui ont des questions touchant la Loi sur les normes du travail et ses règlements ainsi que la Loi sur la fête nationale. Ce service, centralisé à Montréal, est accessible sans frais partout au Québec par l'entremise d'une équipe de préposés qualifiés. Pour compléter ce service de première ligne, un système électronique de renseignements par téléphone est disponible jour et nuit, sept jours sur sept. Des capsules d'information sur les principaux éléments légaux peuvent ainsi être écoutées en tout temps. Le site Internet de la Commission offre enfin une multitude d'informations sur la Commission et ses services. Les internautes peuvent également utiliser ce moyen pour acheminer des demandes de renseignements à la Commission.

Tableau 5

Demandes de renseignements

Mode de réception	2007-2008	2006-2007	Variation (%)
Appels pris en charge par les préposés	357 345	378 333	-5,5
Délai moyen de prise en charge des appels	38,9 s	52,8 s	-26,3
Consultations des capsules préenregistrées	112 923	110 784	1,9
Accueil des visiteurs dans les directions régionales	13 713	16 196	-15,3
Demandes de renseignements par courriel *	31 217	31 605	-1,2
Consultations du site Internet	1 677 401	1 480 523	13,3

* Ces nombres excluent les demandes de publications.

À la lecture du tableau 5, on constate que le délai moyen de prise en charge des appels des clients s'est amélioré de façon substantielle par rapport à l'exercice précédent. On peut penser qu'une prise en charge rapide des appels évite les appels additionnels de la part de la clientèle.

Cette amélioration s'accompagne d'une augmentation marquée du nombre de consultations du site Internet, ce qui illustre l'amorce d'une migration de la clientèle vers des modes électroniques de recherche d'informations. Les préposés aux renseignements corroborent ce constat, disant répondre à des demandes d'information plus précises et plus souvent liées à l'interprétation de ce qui est accessible sur le site Internet de la Commission.

Tableau 6

Résultats du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale

	2007-2008				2006-2007			
	Fête nationale	Industrie du vêtement	Autres secteurs *	Total	Fête nationale	Industrie du vêtement	Autres secteurs *	Total
Interventions préventives	5	S. O.	1 008	1 013	74	S. O.	706	780
Interventions de conformité								
Entreprises ayant fait l'objet d'une inspection	73	291	1 952	2 316	73	557	1 938	2 568
Nombre total d'interventions	78	291	2 960	3 329	147	557	2 644	3 348
Nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées par échantillonnage	0	3 556	17 494	21 050	0	6 278	18 363	24 641
Nombre d'entreprises dans lesquelles des infractions ont été constatées	20	51	1 026	1 097	15	81	1 049	1 145
Nombre d'entreprises nécessitant une intervention juridique	2	0	162	164	1	1	99	101
Pourcentage des entreprises qui se sont conformées sans intervention juridique	90,0 %	100,0 %	84,2 %	85,1 %	93,3 %	98,8 %	90,6 %	91,2 %

S. O. : Sans objet.
* Comprend principalement les secteurs de la restauration, de l'hébergement, du commerce de détail et du travail saisonnier.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a mené une enquête plus approfondie auprès de 99 entreprises pour s'assurer du respect des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement. Ces entreprises avaient été ciblées pour une intervention de conformité en vertu de l'article 92.3 de la Loi sur les normes du travail.

L'étalement des heures de travail

Tableau 7

Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail

	2007-2008	2006-2007
Demandes en traitement au début de l'exercice	14	28
Demandes reçues au cours de l'exercice	206	222
Demandes réglées au cours de l'exercice	198	236
- Autorisées	173	193
- Refusées	12	27
- Désistements	13	16
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	22	14
Nombre estimé de salariés visés par les demandes autorisées	6 308	5 899

Le traitement des plaintes

Le portrait global du traitement des plaintes

En vertu des dispositions de la Loi sur les normes du travail, on distingue quatre types de plaintes : les plaintes pécuniaires (article 102), les plaintes à l'encontre d'une pratique interdite (article 122), les plaintes à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante (article 124) et les plaintes pour harcèlement psychologique (article 123.6). La Commission reçoit les plaintes par téléphone, par écrit, par courriel ou en personne lorsque la clientèle se présente à l'une ou l'autre de ses directions régionales.

À la lecture des tableaux qui suivent, on constate qu'au cours de l'exercice 2007-2008 la Commission a reçu 24 561 plaintes, soit 996 de moins qu'au cours de l'exercice précédent, ce qui représente une baisse de 4 %. La diminution la plus marquée, soit 15 %, est relative aux plaintes pour harcèlement psychologique. De plus, le nombre de plaintes reçues diminue depuis trois ans. Cette baisse pourrait être attribuable à un ensemble de facteurs : une amélioration de l'information transmise au salarié au moment du dépôt de sa plainte ; une meilleure connaissance des dispositions de la loi et particulièrement de la définition de harcèlement psychologique, notamment en raison des efforts de la Commission pour bien informer la population ; une prise en charge dans les milieux de travail lorsque le harcèlement survient ainsi que des interventions précoces des employeurs devant des situations à risque de harcèlement ; un contexte économique favorable aux salariés en raison de la pénurie de main-d'œuvre et de la nécessité pour les employeurs d'offrir de meilleures conditions de travail ainsi qu'un milieu exempt de harcèlement psychologique.

On constate également une diminution de 12 % des plaintes réglées avant intervention juridique. Cette diminution s'explique en partie par la réalisation, au cours de l'exercice 2006-2007, d'une opération spécifique d'analyse détaillée de la recevabilité des plaintes en inventaire, particulièrement celles associées à des plaintes de harcèlement psychologique. Cette opération avait permis de terminer rapidement le traitement de plusieurs d'entre elles sans enquête approfondie ni médiation et de hausser ainsi de façon ponctuelle le nombre de plaintes réglées avant intervention juridique tout en contribuant à la diminution de l'inventaire. Quant au volume des plaintes réglées

après intervention juridique, il est supérieur de 8,6 % par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse substantielle résulte tant d'une organisation du travail plus rigoureuse que de l'ajout d'effectifs pour traiter les plaintes pour harcèlement psychologique. Un plus grand nombre de plaintes pouvant être mises au rôle de la Commission des relations du travail, il s'ensuit un plus grand nombre de règlements de ces plaintes.

Enfin, les tableaux 9 à 12 montrent une amélioration des délais moyens de traitement des plaintes avant intervention juridique ou avant leur dépôt à la Commission des relations du travail. Cette amélioration est de 8,3 % pour les plaintes pécuniaires, de 17,2 % pour les plaintes pour pratique interdite, de 19 % pour les plaintes de congédiement fait sans une cause juste et suffisante et de 21,8 % pour les plaintes de harcèlement psychologique.

Tableau 8

Volume de traitement des plaintes

	2007-2008	2006-2007	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	13 915	17 006	-18,2
Plaintes reçues au cours de l'exercice	24 561	25 557	-3,9
Total des plaintes à traiter	38 476	42 563	-9,6
Plaintes réglées au cours de l'exercice	26 534	28 648	-7,4
- avant intervention juridique	20 004	22 633	-11,6
- après intervention juridique *	6 530	6 015	8,6
Taux de traitement ** (%)	69,0	67,3	2,5
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	11 942	13 915	-14,2

* L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète de la plainte par les avocats de la Commission.
** Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Le traitement des plaintes pécuniaires

La plainte de nature pécuniaire est déposée par un salarié qui réclame des sommes à son employeur en raison du non-respect des normes du travail prévues par la loi. Ces normes concernent principalement le salaire, les heures supplémentaires, les congés annuels, les jours fériés, la fête nationale, les congés pour événements familiaux, les périodes de repos, l'avis de cessation d'emploi, l'avis de licenciement collectif, le droit au maintien du statut de salarié ainsi que d'autres normes comme celles qui touchent l'uniforme de travail.

Cheminement du traitement d'une plainte pécuniaire

Dans les cas de litiges non complexes et lorsque la situation le permet, la Commission tente d'en arriver à un règlement rapide des plaintes en effectuant une intervention auprès de l'employeur dans un délai de 48 heures après la réception de la plainte. Cette intervention est faite par un préposé du Service des renseignements ou par un inspecteur-enquêteur. Lorsque cette première intervention échoue ou dans les cas de litiges plus complexes, l'inspecteur-enquêteur entreprend son processus d'enquête.

Cette intervention permet de recueillir la version des faits du salarié et de l'employeur ainsi que d'obtenir tous les renseignements et documents nécessaires pour la constitution du dossier. Dans les cas où les droits du salarié ou des salariés de l'entreprise ne sont pas respectés, la réclamation au nom de ce salarié ou de ces salariés est établie et expédiée à l'employeur.

Si l'employeur accepte de payer la réclamation, l'intervention se termine. Dans le cas contraire, la Commission met l'employeur en demeure de payer le montant de la réclamation établie. À défaut de recevoir le paiement dans les vingt jours, la Commission intente contre l'employeur, pour le compte du salarié et sans frais pour celui-ci, une poursuite en réclamation civile devant les tribunaux; c'est le début de l'intervention juridique. Dans les cas de faillite ou d'insolvabilité de l'employeur constitué en compagnie, la Commission peut aussi intenter une poursuite contre les administrateurs.

Tableau 9

Volume de traitement des plaintes pécuniaires

	2007-2008	2006-2007	Variation (%)
Plaintes déposées par un salarié			
Plaintes en traitement au début de l'exercice	8 972	10 421	-13,9
Plaintes reçues au cours de l'exercice	16 304	16 806	-3,0
Total des plaintes à traiter	25 276	27 227	-7,2
Plaintes réglées au cours de l'exercice [1]	17 227	18 255	-5,6
- avant intervention juridique	13 319	14 610	-8,8
- après intervention juridique [2]	3 908	3 645	7,2
Taux de traitement [3] (%)	68,2	67,0	1,8
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	8 049	8 972	-10,3
Délai moyen de traitement (en jours)			
- avant intervention juridique	64,9	70,8	
- après intervention juridique [2]	836,9	779,4	

1 À la demande des plaignants, plusieurs de ces plaintes ont nécessité un traitement confidentiel. Lorsqu'un salarié demande un traitement confidentiel de sa plainte, la Commission prend l'initiative d'une intervention de vérification sur place qui consiste à s'assurer de l'application de la loi pour plusieurs salariés de l'entreprise sélectionnés par échantillonnage. De cette façon, la provenance de la plainte et les normes concernées ne sont pas dévoilées à l'employeur. À cet égard, la Commission a procédé à la surveillance de l'application de la loi pour 4 527 salariés au cours de l'exercice 2007-2008, comparativement à 3 771 salariés pour l'exercice 2006-2007.

2 L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète de la plainte par les avocats de la Commission.

3 Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Le tableau 9 montre une hausse du délai moyen de traitement des plaintes pécuniaires après intervention juridique. À cet égard, la Commission est tributaire des délais imposés par les tribunaux dans les cas de procès prévus pour une durée supérieure à une journée ainsi que de ceux découlant des poursuites contre les administrateurs engagées après des poursuites infructueuses contre l'entreprise. Cela a pour effet de doubler les délais dans plusieurs de ces dossiers. De plus, le fait que quelques dossiers ont été portés à la Cour d'appel a eu une influence importante sur les délais moyens de traitement.

Le traitement des plaintes pour pratique interdite

Ce type de plainte correspond au recours du salarié qui est prévu aux articles 122 et 122.1 de la Loi sur les normes du travail. Cette disposition interdit à un employeur de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié, ou encore d'exercer à son égard des mesures discriminatoires ou des représailles pour différents motifs prévus par la loi. Ces motifs sont notamment, une absence pour maladie ou accident, l'exercice d'un droit prévu par la loi, le fait pour une salariée d'être enceinte, l'atteinte de l'âge de la retraite, les tentatives de se soustraire à l'application de la loi, le fait qu'un salarié soit débiteur alimentaire, une enquête effectuée par la Commission des normes du travail dans l'établissement de l'employeur d'un salarié, l'exercice du droit de refus par le salarié de travailler pour des raisons de responsabilités familiales.

Cheminement du traitement d'une plainte pour pratique interdite

La Commission reçoit par écrit les plaintes pour pratique interdite. Si la Commission considère une plainte comme recevable, elle en avise l'employeur et offre aux parties son service de médiation. Dans les cas de refus de l'une ou l'autre des parties ou lorsque la médiation n'a pas donné lieu à une entente, la Commission avise par écrit la Commission des relations du travail et confie à un avocat de la Direction générale des affaires juridiques la représentation du salarié devant la Commission des relations du travail. Ce service est offert sans frais au salarié. La Commission des relations du travail peut accueillir ou rejeter la plainte du salarié. Dans le cas d'une décision favorable au salarié, elle peut ordonner à l'employeur :

- de réintégrer le salarié dans l'emploi qu'il occupait et de lui verser, à titre d'indemnité, l'équivalent du salaire et des autres avantages dont le salarié a été privé par le congédiement, la suspension ou le déplacement ;
- d'annuler une sanction ou de cesser d'exercer des mesures discriminatoires ou des représailles et de verser au salarié une indemnité correspondant au salaire et les autres avantages dont le salarié a été privé, s'il y a lieu.

Tableau 10

Volume de traitement des plaintes pour pratique interdite

	2007-2008	2006-2007	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	1 454	1 905	-23,7
Plaintes reçues au cours de l'exercice	2 565	2 650	-3,2
Total des plaintes à traiter	4 019	4 555	-11,8
Plaintes réglées au cours de l'exercice	2 838	3 101	-8,5
– avant le dépôt à la CRT	1 945	2 242	-13,2
– après le dépôt à la CRT	893	859	4,0
- avant audience devant la CRT	812	789	2,9
- après audience devant la CRT	81	70	15,7
Taux de traitement * (%)	70,6	68,1	3,7
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	1 181	1 454	-18,8
Délai moyen de traitement avant le dépôt à la CRT (en jours)	81,8	98,8	
Délai moyen de traitement après le dépôt à la CRT (en jours)	543,5	531,8	
- avant audience devant la CRT	530,9	522,7	
- après audience devant la CRT	669,3	634,4	

CRT : Commission des relations du travail.
* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

La Commission reçoit par écrit les plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Il s'agit de plaintes déposées par les salariés en vertu du recours prévu à l'article 124 de la Loi sur les normes du travail, qui interdit de congédier sans une cause juste et suffisante un salarié qui a deux ans et plus de service continu.

Cheminement du traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

Après le dépôt de la plainte, la Commission en vérifie d'abord la recevabilité. Si cette plainte est recevable, la direction régionale visée la traite en offrant aux parties le service de médiation. Le traitement se déroule de la même façon que dans le cas d'une plainte pour pratique interdite. Lorsque l'intervention de médiation a été refusée ou qu'elle n'a pas donné lieu à une entente entre les parties, la Commission défère la plainte, à la demande du salarié, à la Commission des relations du travail et confie à un avocat de la Direction générale des affaires juridiques la représentation du salarié devant la Commission des relations du travail. Ce service est offert sans frais pour le salarié.

La Commission des relations du travail peut accueillir ou rejeter la plainte du salarié. Si elle accueille la plainte, elle peut :

- ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié dans l'emploi qu'il occupait avant son congédiement ;
- ordonner à l'employeur de payer une indemnité correspondant au salaire perdu par le salarié depuis son congédiement ;
- rendre toute autre décision qui lui paraît juste et raisonnable.

Tableau 11

Volume de traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

	2007-2008	2006-2007	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	2 311	2 989	-22,7
Plaintes reçues au cours de l'exercice	3 911	4 005	-2,3
Total des plaintes à traiter	6 222	6 994	-11,0
Plaintes réglées au cours de l'exercice	4 259	4 683	-9,1
– avant le dépôt à la CRT	2 796	3 335	-16,2
– après le dépôt à la CRT	1 463	1 348	8,5
- avant audience devant la CRT	1 335	1 237	7,9
- après audience devant la CRT	128	111	15,3
Taux de traitement * (%)	68,5	67,0	2,2
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	1 963	2 311	-15,1
Délai moyen de traitement avant le dépôt à la CRT (en jours)	82,7	102,1	
Délai moyen de traitement après le dépôt à la CRT (en jours)	547,5	549,4	
- avant audience devant la CRT	530,6	530,2	
- après audience devant la CRT	723,4	763,3	

CRT : Commission des relations du travail.
* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Le traitement des plaintes pour harcèlement psychologique

La Commission peut recevoir, en vertu de l'article 123.6 de la Loi sur les normes du travail, une plainte d'un salarié pour harcèlement psychologique. La loi prévoit en effet que le salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. Elle définit le harcèlement psychologique comme étant une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Par ailleurs, une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique.

Cheminement du traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique

Après réception de la plainte, la Commission s'assure d'abord de sa recevabilité, puis elle offre aux personnes concernées son service de médiation. Ensuite, dans les situations où l'offre de médiation est refusée ou qu'elle ne donne pas les résultats escomptés, la Commission procède à une enquête. Si la conclusion de cette enquête est favorable, la plainte est déférée à la Commission des relations du travail, où un avocat de la Commission des normes du travail peut représenter, sans frais, le salarié.

Tableau 12

Volume de traitement des plaintes pour harcèlement psychologique

	2007-2008	2006-2007	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	1 178	1 691	-30,3
Plaintes reçues au cours de l'exercice	1 781	2 096	-15,0
Total des plaintes à traiter	2 959	3 787	-21,9
Plaintes réglées au cours de l'exercice	2 210	2 609	-15,3
– avant le dépôt à la CRT	1 944	2 446	-20,5
– après le dépôt à la CRT	266	163	63,2
- avant audience devant la CRT	251	158	58,9
- après audience devant la CRT	15	5	200,0
Taux de traitement * (%)	74,7	68,9	8,4
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	749	1 178	-36,4
Délai moyen de traitement avant le dépôt à la CRT (en jours)	162,6	208,0	
Délai moyen de traitement après le dépôt à la CRT (en jours)	722,7	634,3	
- avant audience devant la CRT	715,9	630,1	
- après audience devant la CRT	837,2	767,6	

CRT : Commission des relations du travail

* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Au tableau 12, on constate une hausse apparente du délai moyen de traitement des plaintes pour harcèlement psychologique après qu'elles ont été déposées à la Commission des relations du travail (CRT). Cependant, à cet égard, il est hasardeux de comparer le présent exercice au précédent, étant donné la différence des volumes. En effet, au cours de l'exercice 2006-2007, il y a eu 158 dossiers réglés avant audience à la CRT, alors qu'au cours de l'exercice 2007-2008 il y en a eu 251. Après audience à la CRT, on compte 5 dossiers pour l'exercice 2006-2007 par rapport à 15 pour l'exercice 2007-2008. Cette différence s'explique du fait que l'exercice 2006-2007 représentait une première année de traitement de ce type de dossiers par les avocats de la Commission, les dispositions législatives à ce sujet étant entrées en vigueur en juin 2004 et plus d'un an s'est écoulé avant que les premiers dossiers soient confiés aux avocats de la Commission et encore plusieurs mois avant qu'une audience à la CRT soit prévue ou tenue. Quant aux délais de traitement, il est important de souligner que la complexité des dossiers en matière de harcèlement psychologique a une répercussion sur leur durée de traitement, plus particulièrement en ce qui concerne la durée des audiences devant la CRT.

Les recours de nature pénale

La Commission peut, en vertu des articles 139 et suivants de la Loi sur les normes du travail ainsi qu'en vertu de la Loi sur la fête nationale, et conformément au Code de procédure pénale, entreprendre une poursuite de nature pénale à l'égard de quiconque commet une infraction à la Loi sur les normes du travail, à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale.

Cheminement du recours de nature pénale

Lorsque la Commission constate qu'une infraction à la Loi sur les normes du travail ou à la Loi sur la fête nationale a été commise, elle en informe l'employeur pour qu'il corrige la situation et se conforme aux dispositions de la loi. Si l'employeur refuse de se conformer, elle peut dresser un constat d'infraction et, conformément à l'article 9 du Code de procédure pénale, obtenir d'un juge la permission d'intenter une poursuite pénale à l'égard de quiconque est partie à l'infraction. Si la personne poursuivie plaide coupable ou est condamnée, le tribunal lui impose le paiement d'une amende ainsi que le prévoit la loi.

Au cours de l'exercice 2007-2008, et conformément aux dispositions de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale, la Commission a intenté des recours de nature pénale contre 53 entreprises auxquelles un total de 109 constats d'infraction ont été remis. Au 31 mars 2008, 24 condamnations ont été prononcées contre 11 entreprises et les amendes imposées totalisent 27 745 $. Un total de 85 constats d'infraction demeurent en traitement.

Les activités de médiation

Dans le cadre du traitement des plaintes pour pratique interdite, pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique, la Commission offre des services de médiation en vue d'en arriver à un règlement entre le salarié et l'employeur sans recourir à une intervention juridique et aux tribunaux.

Tableau 13

Résultats des activités de médiation

	2007-2008	2006-2007	Variation (%)
Médiations offertes	5 019	5 858	-14,3
Médiations acceptées	4 264	5 022	-15,1
Médiations effectuées	3 976	4 727	-15,9
- avec entente	2 683	3 065	-12,5
- sans entente	1 063	1 334	-20,3
- désistement *	230	328	-29,9
Taux de règlement ** (%)	67,5	64,8	4,2

* Il y a désistement lorsque le salarié décide de retirer sa plainte en cours de médiation.
** Proportion des médiations qui se concluent par une entente par rapport au total des médiations effectuées.

À la lecture du tableau 13, on constate une diminution de 14 % du nombre de médiations offertes. La principale explication vient du fait que le nombre de plaintes reçues pour pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique a diminué de 6 %, entraînant par le fait même une baisse du nombre de médiations offertes.

Les demandes de révision

En vertu des articles 107 et 107.1 de la Loi sur les normes du travail, un salarié peut demander une révision de la décision de la Commission de refuser de poursuivre une enquête parce qu'elle estime que la plainte est frivole ou faite de mauvaise foi ou encore que la plainte n'est pas fondée. La décision de ne pas poursuivre peut alors être maintenue. Si la révision est accordée, la Commission poursuit son intervention.

Tableau 14

Demandes de révision

	2007-2008	2006-2007
Demandes en traitement au début de l'exercice	34	44
Demandes reçues au cours de l'exercice	415	497
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	449	541
Demandes réglées au cours de l'exercice	426	507
- accordées	148	144
- refusées	254	346
- réglées sans la nécessité d'une décision *	24	17
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	23	34

* Le règlement d'une demande sans la nécessité d'une décision peut découler du retrait de la demande, d'un accord conclu entre les parties avant l'intervention ou de la reprise d'une intervention de la Commission dans des cas où les éléments de preuve requis du salarié sont finalement fournis.

CHAPITRE 3

LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE

Afin de soutenir de manière appropriée la réalisation de sa mission, la Commission doit compter sur une organisation dynamique et performante. C'est ainsi que son environnement interne doit être le plus possible caractérisé par une capacité d'adaptation au changement, une expertise de qualité et une mobilisation de son personnel, ainsi que par des façons de faire axées sur la recherche de la performance et sur la gestion par résultats. L'utilisation des ressources doit être en lien avec la mission, les orientations stratégiques et les priorités de l'organisation.

Le personnel

Les effectifs en poste

Au 31 mars 2008, le personnel de la Commission des normes du travail comptait 581 employés : 504 réguliers et 77 occasionnels. Il était composé, au 31 mars 2007, de 608 employés, soit 525 réguliers et 83 occasionnels. Par ailleurs, à ce jour, la Commission a respecté la cible fixée par les autorités gouvernementales de 544 équivalents temps complet (ETC) pour l'exercice 2007-2008.

Le Plan de gestion de la main-d'œuvre

La Commission a amorcé au cours de l'exercice 2007-2008 un exercice de consolidation de son Plan de gestion de la main-d'œuvre afin d'adapter ses actions à l'évolution de son environnement de travail, notamment des besoins découlant des orientations établies dans son plan stratégique 2008-2012. La Commission doit en effet répondre aux nouveaux besoins reconnus comme étant prioritaires en matière de ressources humaines, attirer et fidéliser le personnel nécessaire, assurer le développement de ses compétences ainsi que le transfert de l'expertise, dans un contexte d'attrition de l'effectif.

La qualité de vie au travail

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action en matière de qualité de vie au travail. L'exercice qui se termine a été marqué par la réalisation d'un deuxième sondage concernant la qualité de vie au travail, dont les résultats ont été présentés aux employés. Ce sondage comprenait une question visant à mesurer la satisfaction globale des employés et une forte majorité d'entre eux (89 %) dit être très satisfaite ou assez satisfaite de travailler à la Commission. En ce qui concerne les résultats moyens par thème, les taux de « entièrement/plutôt en accord » obtenus pour la plupart des thèmes ont augmenté de façon substantielle comparativement à ceux observés lors de l'étude réalisée en 2005. La valeur moyenne pour les neuf thèmes est passée de 73,9 % à 83 %.

Mesure du degré de satisfaction selon les thèmes définissant la qualité de vie au travail

Thèmes*	2007-2008 (%)	2005-2006 (%)
Conciliation travail et vie privée	89	85
Cohérence dans l'action	91	83
Travail en équipe	86	77
Information et communication interne	85	76
Relation de supervision	82	72
Développement professionnel	80	72
Santé et environnement physique	78	70
Organisation du travail	81	68
Reconnaissance	74	64

* Pour chacune des questions se rapportant à un thème, le degré de satisfaction est mesuré par la proportion des répondants qui se sont déclarés entièrement d'accord ou plutôt en accord. La moyenne de ces pourcentages est ensuite calculée pour déterminer le degré de satisfaction pour le thème regroupant ces mêmes questions.

Les autres réalisations en matière de qualité de vie au travail pour l'exercice 2007-2008 sont les suivantes :

En communication

- Adoption et mise en place d'une politique de communication interne ;
- Création d'un espace conçu spécifiquement pour la qualité de vie au travail dans le site intranet de la Commission.

En reconnaissance

- Production d'un guide sur la reconnaissance et proposition de mesures et d'activités visant à développer cette culture au sein de l'organisation ;
- Création, dans l'intranet, d'une carte virtuelle pour exprimer sa reconnaissance ;
- Réalisation d'une soirée de reconnaissance pour les personnes retraitées ;
- Instauration d'une nouvelle démarche d'évaluation du rendement.

En formation et développement

- Poursuite du programme de développement à l'intention des cadres ainsi que des programmes de formation et de développement destinés au personnel.

En santé

- Organisation de cliniques de vaccination au siège social de Québec, au bureau de Montréal et dans les directions régionales intéressées ;
- Organisation de deux conférences sur le thème de la santé et diffusion de l'enregistrement de celles-ci dans l'intranet ;
- Poursuite de différents projets concernant l'activité physique ;

- Mise en place d'un programme d'incitation à la pratique d'activités favorisant l'amélioration du système cardiovasculaire ou musculaire.

En conciliation du travail et de la vie privée

- Maintien des programmes d'aménagement et de réduction du temps de travail.

Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a poursuivi la réalisation de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce plan contient les mesures que la Commission s'est engagée à mettre en œuvre en vue de faciliter l'intégration des personnes handicapées dans leur milieu de travail et de favoriser leur épanouissement professionnel.

Au cours de l'exercice, les activités suivantes ont été réalisées :

- La formation des membres de l'équipe de secouristes ;
- La participation annuelle de la Commission au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) ;
- L'amélioration de l'accès aux locaux ;
- L'adaptation des postes de travail pour les personnes handicapées embauchées ;
- La mise à jour du plan d'action et sa diffusion dans le site Internet de la Commission.

Les ressources informationnelles

Les investissements en technologie de l'information

Tableau 15

Investissements en matière de ressources informationnelles

Fonctions	2007-2008		2006-2007	
	Dépenses récurrentes (000 $)	Développement (000 $)	Dépenses récurrentes * (000 $)	Développement (000 $)
Rémunération	2 160	669	2 429	296
Acquisition (matériel et logiciel)	553	9	839	229
Acquisition de services	2 823	876	2 600	334
Autres frais	12	0	26	0
Totaux	**5 548**	**1 554**	**5 894**	**859**

* Les dépenses récurrentes de 2006-2007 ont été redressées pour inclure les dépenses de téléphonie et refléter la nouvelle pratique comptable concernant les frais payés d'avance.

Au cours de l'exercice 2007-2008, les dépenses récurrentes ont été effectuées principalement pour l'amélioration et l'entretien des systèmes informatiques de soutien aux activités de mission de la Commission, ainsi que pour l'entretien de ses systèmes sectoriels, de ses interfaces et de ses sites Internet et intranet. Les dépenses liées au développement ont été effectuées pour l'amélioration de la prestation électronique de services (71 %) et du système de mission (29 %).

En matière de services à la clientèle

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a effectué plusieurs travaux dans le cadre de la révision des stratégies d'intervention de son système de mission et elle poursuit l'amélioration de ce système par l'intégration de l'information de gestion relative au harcèlement psychologique. L'environnement informationnel a également été revu pour y refléter cette information.

Tout au long de cette période, des efforts importants ont porté sur l'entretien et l'amélioration des systèmes de la Commission ainsi que dans les sites Internet et intranet par l'ajout de services et d'outils en ligne à l'intention tant de la clientèle que des membres du personnel : demande de publications, revues de presse, sondages, fiche d'assiduité des employés, suivi du temps pour le personnel des directions régionales et des affaires juridiques, etc.

Dans la poursuite de son objectif stratégique concernant la prestation de services en ligne et conformément à la vision gouvernementale, la Commission a poursuivi la réalisation de son plan d'action visant à déployer, sur un horizon de quatre ans, des services permettant à la clientèle de la Commission d'effectuer une gamme de transactions en ligne. À cet égard, les réalisations de l'exercice 2007-2008 sont les suivantes :

- La refonte du site Internet, lequel devrait être mis en ligne au début de l'exercice 2008-2009.
- L'implantation d'un outil, y compris le paiement sécurisé, qui permet aux employeurs de s'inscrire en ligne aux séminaires offerts par la Commission.

- La mise en ligne d'un agenda interactif pour aider les salariés à faire le suivi de leurs heures travaillées. En effet, l'utilisation de l'application *ijob* permet aux salariés de noter leurs heures travaillées au fil des jours, de consulter en un coup d'œil leurs heures travaillées chez un, deux ou plusieurs employeurs, d'en conserver un rapport et de consulter un aperçu des principales normes du travail.
- La finalisation des travaux préparatoires pour le développement des services Web, notamment : l'infrastructure technologique ; le cadre de développement Web ; la sécurité ; le soutien à la clientèle ; les études de positionnement sur les services en ligne.
- Le début des travaux pour permettre le dépôt de plaintes en ligne d'ici au mois de mars 2009.

La sécurité de l'information

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a poursuivi la mise en œuvre de son Plan directeur de sécurité intégrée 2006-2008. À cet effet, elle a réalisé sept projets importants : la planification et l'amorce des travaux d'actualisation des mécanismes de conservation des données à caractère nominatif et confidentiel dans des zones sécurisées, notamment pour la mise en place de la prestation de services en ligne ; l'évaluation et le choix des outils de chiffrement et de signature numérique pour la Direction générale des affaires juridiques ; la réalisation d'une campagne de sensibilisation à la sécurité de l'information diffusée en ligne sous le thème *La sécurité, c'est l'affaire de tous* ; l'élaboration des plans de continuité des services des directions informatiques ; la révision du processus de prise de copie des documents et données électroniques ; l'élaboration et la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion continuelle des risques ainsi qu'un audit des contrôles de sécurité. Ce dernier projet permettra la conception du nouveau Plan directeur de sécurité intégrée 2008-2010.

Les ressources financières

La performance financière

La Commission est un organisme autre que budgétaire compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. Elle prépare une planification budgétaire annuelle et quinquennale qu'elle transmet au ministre du Travail pour que le gouvernement puisse produire ses prévisions budgétaires consolidées. Elle produit également les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales.

La Commission vise à mettre en place les ressources nécessaires à sa mission, de même qu'à effectuer les investissements requis pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts à la clientèle tout en tenant compte de sa capacité financière.

En ce qui concerne ses prévisions de revenus, la Commission a maintenu le taux de cotisation des employeurs à 0,08 % des salaires admissibles.

Au terme de son exercice financier 2007-2008, la Commission a réalisé un excédent des produits sur les charges de 883 965 $, alors qu'au cours de l'exercice précédent elle avait enregistré un excédent des charges sur les produits de 648 379 $. Après avoir adopté un budget prévoyant un excédent des charges sur les produits de 1,2 million de dollars pour l'exercice 2007-2008, la direction a réalisé des exercices de rationalisation et de compression de dépenses d'environ 2,8 millions de dollars, ce qui lui a permis d'atteindre un tel excédent.

La Commission est tenue, en vertu de l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, de contribuer au fonds de la Commission des relations du travail afin de pourvoir aux dépenses engagées par celle-ci relativement aux recours exercés par des salariés en vertu de certaines dispositions de cette loi. Le décret 574-2007 du 27 juin 2007 a fixé à 7 072 100 $ le montant de cette contribution pour l'exercice terminé le 31 mars 2008. Le montant était de 6 906 900 $ pour l'exercice précédent, ce qui représente une hausse de 2,4 %.

La gestion des risques

Au cours de l'exercice 2007-2008, une mise à jour des répertoires des risques et des contrôles en matière de ressources financières et de ressources informationnelles liées au système financier a été effectuée. Cette analyse permet de conclure que les risques sont faibles et maîtrisés. En matière de sécurité des personnes, ainsi que des ressources financières, informationnelles et matérielles, la gestion des risques est traitée au plan directeur de sécurité intégrée.

Les coûts de la mission

Le tableau 16 indique que l'exercice des fonctions liées à la mission de la Commission représente pour l'exercice 2007-2008 des dépenses totalisant 49,8 millions de dollars, soit 89,8 % des dépenses totales de la Commission.

Tableau 16

Répartition du coût de la mission selon la fonction

	2007-2008	
Fonctions	**Coût (000 $)**	**% du total**
Information et renseignements fournis à la population sur les normes du travail	7 367	13,3
Interventions de la Commission au regard des plaintes des salariés	27 138	48,9
Représentation des salariés auprès de la Commission des relations du travail	7 196	13,0
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail	7 072	12,8
Mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la loi et recommandations au ministre	1 028	1,8
Services à la gestion et administration générale	5 660	10,2
Total	**55 461**	**100,0**

Le coût unitaire des services rendus

En tant qu'organisme public, la Commission doit combiner sa préoccupation de centrer ses interventions sur sa mission avec celle d'offrir des services de qualité à sa clientèle au meilleur coût. Le tableau 17 présente le coût unitaire des principaux services de la Commission pour l'exercice 2007-2008. Le coût unitaire est établi pour chaque plainte ou chaque intervention terminée à la Commission. Ce coût comprend l'ensemble des dépenses directes et indirectes liées à chacune des étapes du processus d'intervention, de même qu'une proportion des dépenses de soutien administratif. Par exemple, le calcul du coût unitaire du traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante terminée après intervention juridique comprend les dépenses imputables à la réception de la plainte, au service de rapprochement des parties, à l'aide-conseil en matière juridique ainsi que, le cas échéant, à la représentation juridique du salarié auprès de la Commission des relations du travail et d'autres instances.

Tableau 17

Coût unitaire des services rendus à la clientèle

	2007-2008	
Services	**Volume**	**Coût unitaire ($)**
Demandes de renseignements sur la loi		
Demandes de renseignements	402 275	14
Traitement des plaintes		
- Enquête sur plainte pécuniaire **avant** intervention juridique	13 319	914
- Enquête sur plainte pécuniaire **après** intervention juridique	3 908	1 966
- Traitement d'une plainte pour pratique interdite (art. 122) **avant** intervention juridique	1 945	769
- Traitement d'une plainte pour pratique interdite (art. 122) **après** intervention juridique	893	2 243
- Traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante (art. 124) **avant** intervention juridique	2 796	636
- Traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante (art. 124) **après** intervention juridique	1 463	4 115
- Traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique **avant** intervention juridique	1 944	2 709
- Traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique **après** intervention juridique	266	8 950
Surveillance de l'application de la loi		
Interventions de surveillance de l'application de la loi	3 329	263

LES DOSSIERS LIÉS À DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Toute personne qui en fait la demande peut avoir accès aux documents dont dispose la Commission, sauf pour les exceptions prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et par ses règlements. Toute demande à la Commission doit être traitée avec célérité et dans le respect des droits de la personne qui sollicite un tel accès. Le droit d'accès est gratuit, mais des frais de transcription, de reproduction ou de transmission peuvent être exigés de la personne à qui l'accès est accordé.

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a reçu 267 demandes d'accès à l'information, comparativement à 299 pour l'exercice 2006-2007. La grande majorité de ces demandes sont formulées par les employeurs.

Du 15 octobre au 30 novembre 2007, la Commission a mené une campagne interne de sensibilisation à la nécessité de la sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels. Dans le cadre de cette campagne dont le thème était « La sécurité, ça nous concerne tous », le personnel de la Commission disposait, dans l'intranet, d'un outil en ligne de formation et de sensibilisation à la sécurité de l'information. Il était invité à effectuer les activités contenues dans les modules de formation et à remplir les évaluations. Parmi le personnel, 357 employés ont utilisé cet outil, ce qui correspond à un taux de participation de 64 %.

La protection des renseignements personnels constitue également l'un des axes du développement de la prestation électronique de services rendus par la Commission. À cette fin, celle-ci a élaboré une architecture spécifique de la sécurité de l'information numérique. Cette architecture doit être prise en compte à toutes les étapes de la conception d'un système. L'objectif est notamment d'assurer la sécurité des renseignements personnels et la confiance de la clientèle à l'égard de la protection de ces renseignements afin d'obtenir son adhésion à la prestation électronique de services. À cet effet, la Commission s'est appuyée sur le modèle gouvernemental ainsi que sur les meilleures pratiques dans le domaine.

Enfin, la Commission met en œuvre un processus de gestion de la sécurité qui intègre toutes les ressources de l'organisation, notamment dans leur volet de protection des renseignements personnels. Elle s'est ainsi dotée d'une approche structurée de gestion et de traitement des incidents liés à la sécurité de l'information numérique. De cette façon, la Commission améliore l'efficacité de son intervention face aux différents risques et aux menaces d'intrusion et réduit les impacts possibles sur l'information qu'elle doit protéger.

La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information

Conformément à l'orientation gouvernementale en la matière, la Commission dispose depuis le mois de novembre 1999 d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française.

Le contenu de cette politique est diffusé intégralement dans l'intranet de la Commission, sous la rubrique « Outils linguistiques ». Cette rubrique offre également un accès direct à plusieurs autres outils linguistiques et au site de l'Office québécois de la langue française.

Un aide-mémoire s'ajoute à ces outils pour faciliter la mise en œuvre de la politique linguistique dans les activités quotidiennes du personnel. Il a été imprimé et distribué à tous les membres du personnel.

Lors des séances d'accueil, l'aide-mémoire est remis aux nouveaux membres du personnel de la Commission et les principales règles énoncées dans la politique linguistique leur sont présentées.

De plus, une chronique linguistique intitulée « Un p'tit mot du comité permanent du français » est publiée régulièrement dans le journal interne électronique. Son objectif est d'informer les membres du personnel sur différentes difficultés linguistiques rencontrées en milieu de travail.

Pour une quatorzième année, la Commission a souligné la Semaine du français, qui s'est déroulée du 12 au 25 mars 2008 sur le thème « Des mots pour habiller nos propos ». Axées sur l'amélioration de la qualité du français, les activités offertes ont été pour le personnel une occasion de se sensibiliser à l'importance de bien parler et écrire notre langue et de s'informer sur les différents outils mis à sa disposition.

En outre, conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, la Commission a atteint son objectif de francisation de ses postes de travail. Elle a ainsi notamment :

- accordé une attention spéciale au respect de la politique en ce qui concerne les achats au moment d'acquérir du matériel électronique ;
- assuré une utilisation maximale du français dans le développement de ses systèmes informatiques et de ses banques de données ;
- utilisé les caractères accentués dans les communications électroniques avec les citoyens ;
- formé et inscrit les employés à des activités liées au domaine des technologies de l'information réalisées essentiellement en français.

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics

Conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, les membres du conseil d'administration de la Commission ont adopté au cours de l'exercice 1998-1999 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail. Selon les personnes visées, aucun manquement à ce code ni aucune irrégularité n'ont été constatés pour l'exercice 2007-2008.

De plus, cinq membres du conseil d'administration de la Commission ont eu l'occasion, au cours de l'exercice 2007-2008, de parfaire leur formation au Collège des administrateurs de sociétés. Cette formation vise à promouvoir de hauts standards de qualité en matière de gouvernance d'organismes publics. Il y est notamment traité de l'éthique dans le secteur public et des problèmes courants en cette matière.

Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Bien que la Commission impose très peu de formalités administratives aux entreprises, elle demeure consciente de l'importance de simplifier les formulaires, les communications écrites avec sa clientèle et toutes les exigences administratives. Ainsi, elle souhaite coopérer pleinement avec les différents acteurs gouvernementaux afin de proposer de nouvelles avenues de simplification sur les plans administratif et réglementaire. Elle collabore à cet effet avec le ministère du Travail.

De plus, l'émergence des technologies de l'information et des communications a favorisé une plus grande souplesse dans l'interaction de la Commission avec ses clientèles. Ainsi, parmi les actions permettant de contribuer à la réduction du fardeau administratif des entreprises et à la simplification de leurs relations avec la Commission, celle-ci propose une nouvelle façon de transmettre au responsable d'un dossier les documents qui doivent lui être fournis. Il s'agit d'un service de transmission électronique de documents. Accessible en tout temps dans le site Internet de la Commission, ce service protège les documents transmis contre toute interception ou modification.

La Commission offre également un service d'abonnement en ligne : Cyberinfo CNT. Ce service facilite l'accès à l'information concernant les normes du travail au Québec et la Commission des normes du travail. Divers services médiatiques peuvent ainsi être choisis :

- Avis de publications – Un avis est transmis par courriel chaque fois que des mises à jour sont effectuées à la liste de publications de la Commission.
- Bulletin électronique d'information – Un bulletin est transmis par courriel afin de faire mieux connaître les obligations des employeurs, les droits des salariés ainsi que les orientations de la Commission.

- Communiqués de presse – Un avis est transmis par courriel chaque fois que des communiqués sont publiés par la Commission.
- Nouveautés dans le site – Un avis est transmis par courriel chaque fois que de nouveaux contenus sont publiés dans le site de la Commission.

Enfin, au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a entrepris la simplification de ses communications écrites destinées à sa clientèle, salariés et employeurs, provenant de différents secteurs d'activité. Il s'agit, pour la Commission, d'écrire dans une langue claire et simple, en adaptant le message d'un document pour que tout lecteur puisse le comprendre dès la première lecture ou sans trop d'efforts. Dans cette optique, on a tenu compte des exigences linguistiques propres aux communications gouvernementales énoncées dans le guide *De la lettre à la page Web : savoir communiquer avec le grand public* (Les Publications du Québec, 2006). À ce jour, la présentation visuelle et le contenu de certaines lettres types ont été analysés en profondeur afin de faire ressortir les principaux éléments à considérer dans le cadre de ces travaux.

L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche

En matière d'intégration des personnes issues des différents groupes qui composent la société québécoise, le gouvernement s'est donné des objectifs destinés à mieux refléter cette diversité au sein de la fonction publique. Les programmes d'accès à l'égalité mis sur pied ciblent les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones, les personnes handicapées ainsi que les femmes. L'annexe 10 présente la reddition de comptes de la Commission en matière d'embauche et de représentativité pour l'exercice 2007-2008. On y constate que la Commission a atteint les cibles gouvernementales en ce qui concerne l'embauche de groupes cibles, soit un résultat de 27,6 % en regard d'une cible de 25 %. Elle a ainsi amélioré son taux d'embauche de femmes qui passe de 70 % pour l'exercice 2006-2007 à 78,6 % pour l'exercice 2007-2008.

Le développement durable

Au cours de l'exercice 2007-2008, la Commission a adopté et mis en œuvre son plan d'action en développement durable pour la période 2007-2009. Ce plan présente ses objectifs et les moyens retenus pour intégrer les principes de développement durable au processus décisionnel de l'ensemble de ses activités et services. La Commission a effectué plusieurs interventions auprès de son personnel afin de promouvoir le développement durable, notamment par un sondage sur leurs pratiques de développement durable au travail et par une conférence, donnée à Québec et à Montréal, et dont le contenu a été diffusé en ligne. La Commission a de plus procédé au lancement d'un espace sur le développement durable dans son site intranet.

CHAPITRE 5

LES ÉTATS FINANCIERS

Table des matières

	Page
Rapport de la direction	66
Rapport du vérificateur	67
États financiers	
Résultats	68
Excédent cumulé	68
Bilan	69
Flux de trésorerie	70
Notes complémentaires	71 à 79

Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des normes du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Commission, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Michel Després
Président-directeur général

Gaétan Thériault, ADM.A.,ASC
Directeur général des services à la gestion

Québec, le 25 avril 2008

Rapport du vérificateur

A l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des normes du travail au 31 mars 2008, l'état des résultats, l'état de l'excédent cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2008 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception de la modification comptable concernant la comptabilisation des frais payés d'avance, expliquée à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance

Renaud Lachance, CA

Québec, le 25 avril 2008

Résultats de l'exercice terminé le 31 mars 2008

	2008	2007 (retraité)
Produits		
Cotisations des employeurs (note 5)	**55 129 170 $**	54 701 582 $
Intérêts sur placements	**996 852**	982 994
Autres (note 6)	**218 484**	81 555
	56 344 506	55 766 131
Charges		
Traitements et avantages sociaux	**33 034 990**	33 993 709
Services professionnels et administratifs	**3 680 546**	3 589 635
Frais de déplacement	**1 376 455**	1 331 815
Télécommunication et courrier	**1 158 880**	1 238 019
Publicité et information	**675 072**	990 580
Location de locaux, d'équipement et autres	**3 822 385**	3 817 653
Entretien	**809 092**	912 242
Fournitures	**351 813**	389 846
Intérêts	**4 233**	79 543
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 680 616**	1 489 615
Amortissement des actifs incorporels	**1 794 096**	1 674 755
Perte nette sur cession d'immobilisations corporelles	**263**	198
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail (note 7)	**7 072 100**	6 906 900
	55 460 541	56 414 510
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	**883 965 $**	(648 379) $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Excédent cumulé de l'exercice terminé le 31 mars 2008

	2008	2007 (retraité)
Solde au début		
Solde déjà établi	**50 518 291 $**	51 177 482 $
Redressement		
· Modification de la pratique comptable de la comptabilisation des frais payés d'avance (note 3)	**151 796**	140 984
Solde redressé	**50 670 087**	51 318 466
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	**883 965**	(648 379)
Solde à la fin	**51 554 052 $**	50 670 087 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan au 31 mars 2008

	2008	2007 (retraité)
Actif		
À court terme		
Encaisse	**914 812 $**	- $
Placements (note 8)	**48 167 560**	48 026 558
Créances	**344 779**	98 204
Intérêts courus sur placements	**86 477**	120 204
Frais payés d'avance	**367 610**	224 321
	49 881 238	48 469 287
Immobilisations corporelles (note 9)	**2 723 243**	3 900 317
Actifs incorporels (note 10)	**13 331 380**	13 554 149
	65 935 861 $	65 923 753 $
Passif		
À court terme		
Découvert bancaire	**- $**	249 275 $
Charges à payer et frais courus (note 12)	**3 018 775**	3 669 936
Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 13)	**168 257**	313 646
Provision pour vacances (note 14)	**4 267 130**	4 213 440
Congés de maladie payables au cours du prochain exercice (note 14)	**1 407 907**	1 380 301
	8 862 069	9 826 598
Provision pour congés de maladie (note 14)	**5 519 740**	5 427 068
Excédent cumulé (note 15)	**51 554 052**	50 670 087
	65 935 861 $	65 923 753 $

Engagements (note 16)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration

Me Gaston Lafleur, ASC
Membre du conseil d'administration et président du comité de vérification

Michel Després
Président-directeur général

Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2008

	2008	2007 (retraité)
Activités d'exploitation		
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	**883 965 $**	(648 379) $
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 680 616**	1 489 615
Amortissement des actifs incorporels	**1 794 096**	1 674 755
Perte nette sur cession d'immobilisations corporelles	**263**	198
	4 358 940	2 516 189
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :		
Créances	**(246 575)**	9 396
Intérêts courus sur placements	**33 727**	(29 159)
Frais payés d'avance	**(143 289)**	(15 764)
Charges à payer et frais courus (note 12)	**(156 651)**	60 611
Réclamations perçues à remettre aux salariés	**(145 389)**	232 462
Provision pour vacances	**53 690**	266 379
Provision pour congés de maladie	**120 278**	350 249
	(484 209)	874 174
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**3 874 731**	3 390 363
Activités d'investissement		
Variation des placements	**(11 900 000)**	12 300 000
Acquisitions d'immobilisations corporelles (note 12)	**(1 077 022)**	(1 051 290)
Acquisitions d'actifs incorporels (note 12)	**(1 492 620)**	(733 026)
Produit de cession d'immobilisations corporelles	-	10 689
Flux de trésorerie (utilisés pour les) provenant des activités d'investissement	**(14 469 642)**	10 526 373
(Diminution) augmentation de la trésorerie et équivalents de trésorerie	**(10 594 911)**	13 916 736
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	**35 777 283**	21 860 547
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 17)	**25 182 372 $**	35 777 283 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires 31 mars 2008

1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail (Commission), constituée par la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

La Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population, les salariés et les employeurs en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre du Travail. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la *Loi sur les impôts du Québec* et de l'article 149 de la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada*, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers de la Commission par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont les cotisations des employeurs, l'amortissement des immobilisations corporelles, l'amortissement des actifs incorporels et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Commission consiste à présenter, dans la trésorerie et équivalents de trésorerie, les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Placements

Les placements sont comptabilisés selon la méthode de la moindre valeur entre le coût et la valeur de marché.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

	Taux
Équipement	20 %
Mobilier	20 %
Matériel roulant	33,33 %
Améliorations locatives	20 %
Matériel informatique	33,33 %

Actifs incorporels

Les actifs incorporels, composés de logiciels et de systèmes informatiques, sont comptabilisés au coût et sont amortis sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux suivants :

	Taux
Logiciels	33,33 %
Systèmes informatiques	10 et 20 %

Les systèmes informatiques en développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en exploitation.

Dépréciation d'actifs à long terme

Lors de circonstances ou d'événements importants pouvant indiquer une perte de valeur, la Commission réévalue la valeur comptable des actifs à long terme. Une perte de valeur existe lorsque la valeur comptable de l'actif excède les flux de trésorerie futurs non actualisés que procurera cet actif. Le montant de toute perte de valeur représentant l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de l'exercice.

Cotisations des employeurs

Le ministre du Revenu remet annuellement, à la Commission, les sommes qu'il perçoit au titre de cotisations des employeurs assujettis à la *Loi sur les normes du travail*. Ces cotisations, déterminées conjointement avec Revenu Québec, sont comptabilisées en fonction d'une estimation de la croissance de la masse salariale assujettie de l'année civile précédant la fin de l'exercice financier. Elles demeurent sujettes à révision et, le cas échéant, les ajustements sont portés aux cotisations de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés

Les réclamations perçues d'employeurs pour lesquelles les salariés n'ont pas été retrouvés ne sont virées aux produits qu'au terme d'une période de trois ans après la date d'inscription au poste « Réclamations perçues à remettre aux salariés ». Toutefois, la Commission maintient le droit de ces salariés de réclamer les sommes dues sans limite de temps.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. Modification comptable

À compter du présent exercice, les frais payés d'avance, même s'ils représentent des montants non significatifs, sont inscrits comme actifs et imputés à titre de charges de l'exercice où les services et les fournitures sont consommés, alors qu'auparavant le coût de ceux-ci étaient imputés aux charges au moment où ils étaient acquis.

L'application rétrospective de cette modification au regard des services a eu pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants des états financiers :

	2008	2007
Services professionnels et administratifs	**2 283 $**	(2 249) $
Publicité et information	**-**	2 000
Entretien	**(25 263)**	(10 563)
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	**22 980**	10 812
Excédent cumulé	**174 776**	151 796
Frais payés d'avance	**174 776**	151 796

Les chiffres comparatifs de 2007, pour les fournitures, n'ont pas été retraités pour tenir compte de la modification comptable, les informations pour le faire ne pouvant être établis au prix d'un effort raisonnable. L'application prospective de cette modification a eu pour effet d'augmenter (diminuer) les postes suivants aux états financiers :

	2008
Télécommunication et courrier	**(43 615) $**
Publicité et information	**(98 201)**
Fournitures	**(14 030)**
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	**155 846**
Excédent cumulé	**155 846**
Frais payés d'avance	**155 846**
Variation nette des éléments hors caisse liés à l'exploitation	**(155 846)**

4. Modifications futures de conventions comptables

Au cours du prochain exercice, la Commission appliquera les nouvelles recommandations du Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) quant aux nouveaux chapitres suivants : 1530 - « *Résultat étendu* », 3855 - « *Instruments financiers – comptabilisation et évaluation* », 3862 - « *Instruments financiers – Informations à fournir* » et 3863 - « *Instruments financiers – présentation* ».

Le chapitre 1530 établit des normes d'information et de présentation concernant le résultat étendu alors que les chapitres 3862 et 3863 visent à informer les utilisateurs de façon à leur permettre d'évaluer l'importance des instruments financiers au regard de la situation financière et à la performance financière de l'entité, et d'évaluer la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers auxquels l'entité est exposée ainsi que de la façon dont elle gère ces risques. Les chapitres 3862 et 3863 remplacent le chapitre 3861 du Manuel, intitulé « *Instruments financiers – informations à fournir et présentation* ». Ces chapitres modifient et augmentent les exigences en matière d'informations à fournir, mais reprennent telles quelles les exigences en matière de présentation.

Quant au chapitre 3855, il établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs et passifs financiers ainsi que des dérivés non financiers.

Par ailleurs, l'ICCA a également publié le chapitre 3064 - « *Écarts d'acquisition et actifs incorporels* » en remplacement des chapitres 3062 - « *Écarts d'acquisition et autres actifs incorporels* », et 3450 - « *Frais de recherche et de développement* ». Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation, d'évaluation et d'information applicables aux écarts d'acquisition et aux actifs incorporels, y compris les actifs incorporels générés à l'interne. Ce chapitre s'appliquera aux états financiers des exercices ouverts à compter du 1er octobre 2008.

Les chapitres 1530, 3862 et 3863 visant spécifiquement l'information à fournir, il n'y aura donc aucune incidence sur les résultats de la Commission. Quant aux chapitres 3064 et 3855, la direction estime qu'il n'y aura pas d'incidences significatives sur ses états financiers au regard de l'application de ces nouvelles normes.

5. Cotisations des employeurs

	2008	2007
Cotisations estimées pour l'exercice	**55 524 460 $**	54 194 585 $
Augmentation (diminution) des cotisations afférentes à des exercices antérieurs		
2007	**(656 367)**	-
2006	**130 217**	166 594
2005	**119 941**	193 617
2004	**(904)**	130 572
2003	**2 215**	17 560
1998 à 2002	**9 608**	(1 346)
	(395 290)	506 997
	55 129 170 $	54 701 582 $
Taux de croissance estimé de la masse salariale assujettie	**3,71 %**	4,22 %
Masse salariale assujettie estimée pour établir les cotisations de l'exercice (en milliards de $)	**69,4**	67,7

6. Autres produits

	2008	2007 (retraité)
Séminaires aux employeurs	**146 863 $**	- $
Montants forfaitaires sur réclamations perçues d'employeurs	**67 545**	58 930
Ventes de publications	**4 076**	4 628
Réclamations perçues pour des salariés non retrouvés	-	17 997
	218 484 $	81 555 $

7. Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail

Selon l'article 28.1 de la *Loi sur les normes du travail*, la Commission contribue au fonds de la Commission des relations du travail pour pourvoir aux charges engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite, à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et les recours en cas de harcèlement psychologique. Le montant de la contribution de la Commission des normes du travail est déterminé par le gouvernement du Québec, après consultation de la Commission par le ministre du Travail. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 7 072 100 $ pour l'exercice 2008 (2007 : 6 906 900 $). Le montant de la contribution de l'exercice 2009 n'est pas encore déterminé.

8. Placements

	2008	2007
Dépôts à terme	**24 700 000 $**	20 150 000 $
Billets à escompte	**22 132 313**	18 004 553
Acceptations bancaires	**1 335 247**	9 872 005
	48 167 560 $	48 026 558 $

Les taux d'intérêts fixes varient de 3,23 % à 3,55 % (4,23 % à 4,33 % en 2007). Ces placements viennent à échéance au cours du prochain exercice.

9. Immobilisations corporelles

	2008			2007
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Équipement	**1 659 506 $**	**1 461 789 $**	**197 717 $**	344 830 $
Mobilier	**2 245 944**	**1 627 688**	**618 256**	1 016 204
Matériel roulant	**23 874**	**10 595**	**13 279**	19 971
Améliorations locatives	**5 917 149**	**4 810 889**	**1 106 260**	1 674 458
Matériel informatique	**3 984 691**	**3 196 960**	**787 731**	844 854
	13 831 164 $	**11 107 921 $**	**2 723 243 $**	3 900 317 $

En 2007, des améliorations locatives et du matériel informatique, représentant respectivement 180 000 $ et 117 385 $ n'avaient pas été amortis étant donné qu'ils n'avaient pas été opérationnels au cours de cet exercice.

10. Actifs incorporels

	2008			2007
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Logiciels	**653 429 $**	**570 038 $**	**83 391 $**	113 989 $
Systèmes informatiques	**20 774 830**	**8 570 142**	**12 204 688**	13 138 800
	21 428 259	**9 140 180**	**12 288 079**	13 252 789
Systèmes informatiques en développement	**1 043 301**	**-**	**1 043 301**	301 360
	22 471 560 $	**9 140 180 $**	**13 331 380 $**	13 554 149 $

11. Emprunt temporaire

Le conseil d'administration de la Commission a autorisé des emprunts temporaires sous forme de marges de crédit bancaire, de billets à ordre ou d'acceptations bancaires pour une somme n'excédant pas 5 500 000 $ pour l'exercice 2008 (2007 : 5 000 000 $). Les emprunts sont négociés au cours de l'exercice en fonction des besoins de trésorerie de la Commission. Les intérêts payés par la Commission au cours de l'exercice s'élèvent à 3 846 $ (2007 : 3 379 $). Au 31 mars 2008 et 2007, la Commission n'avait aucun emprunt temporaire.

12. Charges à payer et frais courus

Le poste « Charges à payer et frais courus » inclut un montant relatif à des acquisitions d'immobilisations corporelles et d'actifs incorporels, représentant respectivement 96 594 $ et 223 885 $ (2007 : 669 811 $ et 145 178 $).

13. Réclamations perçues à remettre aux salariés

	2008	2007
Solde au début	**313 646 $**	81 184 $
Réclamations perçues des employeurs	**2 696 518**	2 874 737
	3 010 164	2 955 921
Réclamations versées aux salariés	**2 841 907**	2 624 278
Virement aux produits des réclamations perçues pour des salariés non retrouvés	**-**	17 997
	2 841 907	2 642 275
Solde à la fin	**168 257 $**	313 646 $

Au 31 mars 2008, les réclamations perçues à remettre à des salariés non retrouvés s'élèvent à 19 270 $.

14. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2008, le taux de cotisation de la Commission pour le RREGOP a augmenté de 7,06 % à 8,19 % et celui du RRPE de 7,78 % à 10,54 %. Le taux de cotisation du RRF est demeuré à 7,25 %.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 457 476 $ (2007 : 1 402 291 $). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour vacances

	2008	2007
Solde au début	**4 213 440 $**	3 947 061 $
Charges	**2 931 610**	3 086 238
Utilisation	**(2 877 920)**	(2 819 859)
Solde à la fin	**4 267 130 $**	4 213 440 $

Provision pour congés de maladie

	2008	2007
Solde au début	**6 807 369 $**	6 457 120 $
Charges	**1 500 579**	1 616 404
Utilisation	**(1 380 301)**	(1 266 155)
	6 927 647	6 807 369
Congés de maladie payables au cours du prochain exercice	**(1 407 907)**	(1 380 301)
Solde à la fin	**5 519 740 $**	5 427 068 $

15. Excédent cumulé

La Commission encaisse environ 97 % de ses produits au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent cumulé représenté essentiellement par des placements. Ainsi, l'excédent cumulé de 51 554 052 $ au 31 mars 2008 permettra de financer environ 93 % des charges de fonctionnement, des acquisitions d'immobilisations corporelles et des actifs incorporels prévues pour les onze premiers mois du prochain exercice.

16. Engagements

Entente avec le gouvernement du Québec

En vertu de l'article 6.1 de la *Loi sur les normes du travail*, la Commission a conclu une entente avec Revenu Québec concernant la perception des cotisations des employeurs. Cette entente, expirée le 31 décembre 2002, demeure en vigueur jusqu'à la signature d'une nouvelle entente. Les frais de perception imputés aux résultats s'élèvent à 428 385 $ pour l'exercice 2008 (2007 : 420 810 $) et sont inclus au poste « Services professionnels et administratifs ».

Autres

La Commission est engagée par des ententes à long terme et des baux, échéant à diverses dates jusqu'en 2014. Les engagements contractuels minimaux exigibles pour les contrats de location-exploitation et les contrats d'acquisitions de biens et services se détaillent ainsi au 31 mars 2008 :

	Location-exploitation	Biens et services	Total
2009	3 820 223 $	3 197 262 $	7 017 485 $
2010	48 182	779 092	827 274
2011	35 510	212 482	247 992
2012	22 020	-	22 020
2013	11 398	-	11 398
2014	202	-	202
	3 937 535 $	4 188 836 $	8 126 371 $

17. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2008	2007
Encaisse	**914 812 $**	- $
Placements échéant dans les trois mois suivant la date d'acquisition et placements négociables en tout temps ou rachetables sans pénalité	**24 267 560**	36 026 558 $
Découvert bancaire	-	(249 275)
	25 182 372 $	35 777 283 $

18. Instruments financiers

La valeur comptable des actifs et des passifs à court terme représente une estimation raisonnable de leur juste valeur, en raison de leur échéance à court terme.

La Commission gère son portefeuille de placements en fonction de ses besoins de trésorerie et de façon à optimiser ses produits d'intérêts.

La direction est d'avis que ces instruments financiers n'exposent pas la Commission à des risques significatifs de taux d'intérêt.

19. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

20. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2007 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2008.

Le suivi des recommandations du vérificateur général du Québec

Aucune recommandation du vérificateur général du Québec n'a été formulée à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

Annexe 1

Déclaration de services aux citoyens

Respect • Équité • Compétence

Nos services

La Commission des normes du travail a pour mission de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec.

Pour réaliser sa mission, la Commission des normes du travail offre différents services à la population. Ainsi, elle :

- répond aux demandes de renseignements ;
- réalise des activités d'information et de sensibilisation ;
- mène des opérations de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale ;
- enquête à la suite du dépôt d'une plainte ;
- établit le montant de la réclamation et en demande le règlement ;
- intente des poursuites devant les tribunaux civils pour le compte des salariés ;
- offre un service de médiation aux salariés et aux employeurs à la suite du dépôt d'une plainte pour pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique ;
- représente les salariés devant la Commission des relations du travail.

La Commission offre également aux employeurs un programme de partenariat, des services d'aide-conseil ainsi que des séminaires sur l'application de la Loi sur les normes du travail.

Pour servir l'ensemble de la population du Québec, la Commission est présente dans 14 régions administratives. Elle offre également un service centralisé de renseignements téléphoniques.

Nos engagements

Si vous communiquez avec nous

La Commission des normes du travail est animée par trois valeurs : le respect, l'équité et la compétence.

C'est en s'inspirant de ces valeurs que nous nous engageons auprès des salariés et des employeurs à :

- favoriser dans tous nos échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute ;
- traiter votre demande avec rapidité et efficacité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs ;
- fournir une information claire et uniforme.

Nous nous engageons auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exercice de vos droits.

Nous nous engageons auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exécution de vos obligations en matière d'application de la loi.

De plus, nous nous engageons à :

- vous donner accès à un préposé de notre Service des renseignements en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h ;
- vous donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à nos capsules d'information sur la loi par l'entremise de notre système électronique de renseignements téléphoniques ;
- vous accueillir dès votre arrivée dans nos directions régionales et vous recevoir dans un délai de 15 minutes, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. S'il nous est impossible de vous recevoir dans ce délai, vous en serez aussitôt informé. Notez toutefois que certains bureaux sont fermés de 12 h à 13 h. Consultez le site Internet ou communiquez avec le Service des renseignements pour connaître les heures d'ouverture du bureau le plus près de chez vous ;

- communiquer avec vous dans un délai de cinq jours ouvrables à la suite de la réception de votre demande de service reçue par courrier ;
- accuser réception de votre demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de un jour ouvrable après sa réception et d'y répondre dans un délai de deux jours ouvrables ;
- maintenir à jour l'information diffusée dans notre site Internet et la rendre facilement accessible.

Si vous êtes salarié et que vous déposez une plainte

Au moment de la formulation de votre plainte

Nous nous engageons à vous expliquer chacune des étapes du traitement de votre plainte, soit :

- immédiatement, lorsque vous la déposez en personne ou par téléphone ;
- au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant sa réception par la poste, par courrier électronique ou par télécopie.

Nous vous remettons ou transmettons un dépliant qui décrit les étapes du traitement de votre plainte.

Après le dépôt de votre plainte

Nous visons à traiter votre plainte dans un délai maximal de 90 jours, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable. Cependant, ce délai peut être supérieur pour les plaintes relatives au harcèlement psychologique.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, nous nous engageons à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information concernant le cheminement de votre plainte, nous nous engageons à vous donner une réponse dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

Si vous êtes employeur et qu'une plainte vous concerne

Nous nous engageons à :

- vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement de la plainte ;
- vous informer des recours du salarié ;
- vous fournir toute l'information relative à l'application de la loi.

Votre collaboration est essentielle

Pour notre part, nous comptons sur vous pour :

- donner suite rapidement à notre demande d'information ;
- nous communiquer vos coordonnées exactes et complètes permettant de vous joindre facilement ;
- nous aviser de tout changement de situation.

Un dossier incomplet ou nécessitant des vérifications supplémentaires peut faire en sorte qu'il nous soit impossible de toujours respecter nos engagements.

Confidentialité des renseignements

Lors du traitement d'une plainte, nous nous engageons à :

- limiter l'utilisation des renseignements qui nous sont fournis dans le respect des lois ;
- assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent.

Vous n'êtes pas satisfait de nos services

Si vous avez un motif d'insatisfaction à formuler au sujet de la qualité de nos services ou si vous voulez nous faire part d'un sujet d'amélioration, nous vous invitons à communiquer avec le Service de la qualité.

Service de la qualité
Commission des normes du travail
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

qualiteservices@cnt.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 525-2161
Sans frais : 1 888 708-9188

La Commission des normes du travail s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Évaluation de nos engagements

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel.

Annexe 2

Répartition, par région administrative, des plaintes reçues selon le type de plainte, 2007-2008

Régions	Plainte pécuniaire	Pratique interdite	Congédiement fait sans une cause juste et suffisante	Harcèlement psychologique	Total
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	331	61	119	46	557
Chaudière-Appalaches	523	99	193	72	887
Lanaudière	836	139	233	75	1 283
Laurentides	1 199	186	284	110	1 779
Saguenay–Lac-Saint-Jean	601	79	131	50	861
Capitale-Nationale	1 433	263	387	158	2 241
Mauricie–Centre-du-Québec	756	149	238	130	1 273
Estrie	515	93	140	39	787
Montréal	4 499	780	1 129	551	6 959
Montérégie	2 580	417	602	310	3 909
Laval	756	134	227	116	1 233
Outaouais	565	74	110	61	810
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	166	31	45	33	275
Côte-Nord	198	58	73	30	359
Service des renseignements	1 019	2			1 021
Service de soutien aux opérations – secteur faillites*	327				327
Total 2007-2008	**16 304**	**2 565**	**3 911**	**1 781**	**24 561**
Total 2006-2007	16 806	2 650	4 005	2 096	25 557

* Le Service de soutien aux opérations – secteur faillites traite les plaintes reçues contre les employeurs ayant fait faillite dans toutes les régions administratives.

Annexe 3

Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées* dans les plaintes pécuniaires réglées, 2007-2008

Directions régionales	Avis de cessation	Congés pour raison familiale	Jours fériés	Fête nationale	Salaires	Pourboires	Vacances	Frais liés à l'emploi	Total
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	227	0	75	38	253	1	156	16	766
Chaudière-Appalaches	308	0	38	14	316	5	292	40	1 013
Lanaudière	336	0	98	46	519	17	444	51	1 511
Laurentides	495	1	128	61	704	16	645	92	2 142
Saguenay–Lac-Saint-Jean	232	1	63	31	442	11	414	19	1 213
Capitale-Nationale	636	4	114	37	946	22	891	73	2 723
Mauricie–Centre-du-Québec	302	2	101	41	472	5	475	35	1 433
Estrie	368	1	56	24	456	2	307	25	1 239
Montréal	1 934	4	714	319	2 836	68	2 680	155	8 710
Montérégie	985	2	255	117	1 456	28	1 226	93	4 162
Laval	278	0	52	28	402	10	323	30	1 123
Outaouais	214	0	115	49	421	11	358	21	1 189
Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec	47	0	13	13	113	4	88	2	280
Côte-Nord	78	1	43	6	134	6	116	12	396
Service des renseignements	201	0	21	1	583	0	379	2	1 187
Service de soutien aux opérations – secteur faillites **	54	0	35	22	190	5	330	5	641
Total	**6 695**	**16**	**1 921**	**847**	**10 243**	**211**	**9 124**	**671**	**29 728**

* Le nombre d'infractions déclarées diffère du nombre de plaintes, car une plainte peut porter sur plusieurs infractions.

** Le Service de soutien aux opérations – secteur faillites traite les plaintes reçues contre les employeurs ayant fait faillite dans toutes les régions administratives.

Annexe 4

Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture

	2007-2008		2006-2007	
	Nombre	**Proportion (%)**	**Nombre**	**Proportion (%)**
Avant intervention juridique				
• Plainte réglée	8 423	63,2	9 219	63,1
• Plainte réglée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)*	834	6,3	1 161	8,0
• Désistement	2 884	21,7	3 108	21,2
• Non-admissibilité du salarié	639	4,8	695	4,8
• Faillite	362	2,7	269	1,8
• Preuve insuffisante pour établir la réclamation	177	1,3	158	1,1
Total des plaintes réglées avant intervention juridique	**13 319**	**100,0**	**14 610**	**100,0**
Après intervention juridique				
Poursuite employeur	**2 308**	**100,0**	**2 273**	**100,0**
• Absence de compétence de la Commission	8	0,3	12	0,5
• Déboutement et plainte non fondée	117	5,1	17	0,8
• Règlement hors cour	924	40,0	939	41,3
• Jugement exécuté	210	9,1	237	10,4
• Faillite	111	4,8	138	6,1
• Faits nouveaux	222	9,6	178	7,8
• Insolvabilité	355	15,4	352	15,5
• Plainte réglée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)*	309	13,4	382	16,8
• Préavis non exigible des administrateurs	52	2,3	18	0,8
Poursuite administrateur	**1 600**	**100,0**	**1 372**	**100,0**
• Absence de compétence de la Commission	0	0,0	0	0,0
• Déboutement et plainte non fondée	2	0,1	0	0,0
• Règlement hors cour	658	41,1	548	40,0
• Jugement exécuté	123	7,7	84	6,1
• Faillite	337	21,1	246	17,9
• Faits nouveaux	15	0,9	79	5,8
• Insolvabilité	277	17,3	291	21,2
• Plainte réglée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)*	37	2,3	6	0,4
• Préavis non exigible des administrateurs	151	9,5	118	8,6
Total des plaintes réglées après intervention juridique	**3 908**	**100,0**	**3 645**	**100,0**

* 122 : pratique interdite ; 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante ; HP : harcèlement psychologique

Annexe 5

Résultats des plaintes réglées pour pratique interdite selon le motif invoqué*, 2007-2008

	Avant dépôt à la CRT						Après dépôt à la CRT								
Motifs invoqués par le salarié	Désistement	Entente	Non-admissibilité du salarié	Plainte réglée avec une autre plainte (124 ou HP)	Transmis à la CRT – non-représentation	**Total des motifs invoqués avant dépôt à la CRT**	Absence de compétence de la Commission	Décision défavorable	Décision favorable	Faillite de l'employeur	Non-représentation	Règlement hors cour	Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	**Total des motifs invoqués après dépôt à la CRT**	**Total**
Renseignements ou témoignage	2	1	0	0	1	**4**	0	1	0	0	0	9	1	**11**	**15**
Saisie-arrêt	0	1	0	0	0	**1**	0	0	0	0	0	1	0	**1**	**2**
Débiteur alimentaire	0	1	0	0	0	**1**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**1**
Enquête de la Commission	2	9	1	1	3	**16**	0	1	0	1	0	14	0	**16**	**32**
Salariée enceinte	65	155	10	1	6	**237**	0	10	1	2	3	67	13	**96**	**333**
Éluder l'application de la loi	14	29	2	0	3	**48**	0	0	0	2	0	12	4	**18**	**66**
Refus d'heures supplémentaires	1	5	2	0	1	**9**	0	0	0	0	0	2	0	**2**	**11**
Âge de la retraite	7	14	5	1	5	**32**	0	0	0	0	4	6	0	**10**	**42**
Années de service (retraite)	1	0	1	0	0	**2**	0	0	0	0	0	1	0	**1**	**3**
Absence pour maladie ou accident	201	650	93	12	77	**1 033**	3	25	7	3	30	293	55	**416**	**1 449**
Loi électorale	0	4	0	0	0	**4**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**4**
Exercice d'un droit	82	274	24	8	43	**431**	1	20	14	9	20	187	38	**289**	**720**
Absences pour événements familiaux	29	77	10	1	6	**123**	0	0	1	0	2	23	5	**31**	**154**
Retour de congé de maternité	10	53	5	1	4	**73**	0	0	1	0	1	20	1	**23**	**96**
Retour de congé de paternité	0	0	0	0	0	**0**	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Retour de congé parental	16	59	7	0	4	**86**	0	1	0	2	0	18	1	**22**	**108**
Total motifs	**430**	**1 332**	**160**	**25**	**153**	**2 100**	**4**	**58**	**24**	**19**	**60**	**653**	**118**	**936**	**3 036**

CRT : Commission des relations du travail.
* Le nombre de motifs invoqués diffère du nombre de plainte réglées, car une plainte peut porter sur plusieurs motifs.

Annexe 6

Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture

	2007-2008		2006-2007	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Avant dépôt à la CRT				
• Non-admissibilité du salarié	154	7,9	176	7,9
• Désistement	393	20,2	450	20,1
• Entente	1 242	63,9	1 415	63,1
• Plainte réglée avec une autre plainte (124 ou HP)*	23	1,2	50	2,2
• Plainte transmise à la CRT – non-représentation	133	6,8	151	6,7
Total des plaintes réglées avant dépôt à la CRT	**1 945**	**100,0**	**2 242**	**100,0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**81,8**		**98,8**	
Après dépôt à la CRT				
• Absence de compétence de la Commission	4	0,4	6	0,7
• Décision favorable	23	2,6	14	1,6
• Décision défavorable	58	6,5	56	6,5
• Faillite de l'employeur	19	2,1	18	2,1
• Non-représentation	57	6,4	55	6,4
• Règlement hors cour	616	69,0	583	67,9
• Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement	116	13,0	127	14,8
Total des plaintes réglées après dépôt à la CRT	**893**	**100,0**	**859**	**100,0**
• Avant audience devant la CRT	812	90,9	789	91,9
• Après audience devant la CRT	81	9,1	70	8,1
Délai moyen de traitement (en jours)	**543,5**		**531,8**	
• Avant audience devant la CRT	530,9		522,7	
• Après audience devant la CRT	669,3		634,4	

CRT : Commission des relations du travail.
* 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante ; HP : harcèlement psychologique.

Annexe 7

Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture

	2007-2008		2006-2007	
	Nombre	**Proportion (%)**	**Nombre**	**Proportion (%)**
Avant dépôt à la CRT				
• Non-admissibilité du salarié	268	9,6	321	9,6
• Désistement	466	16,7	600	18,0
• Entente	1 840	65,8	2 123	63,7
• Plainte réglée avec une autre plainte (122 ou HP)*	28	1,0	47	1,4
• Plainte transmise à la CRT – non-représentation	194	6,9	244	7,3
Total des plaintes réglées avant dépôt à la CRT	**2 796**	**100,0**	**3 335**	**100,0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**82,7**		**102,1**	
Après dépôt à la CRT				
• Absence de compétence de la Commission	1	0,1	11	0,8
• Décision favorable	29	2,0	37	2,7
• Décision défavorable	99	6,7	74	5,5
• Faillite de l'employeur	30	2,0	21	1,6
• Non-représentation	89	6,1	67	5,0
• Règlement hors cour	1 088	74,4	1 005	74,5
• Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement et regroupement à la suite d'une nouvelle mesure	127	8,7	133	9,9
Total des plaintes réglées après dépôt à la CRT	**1 463**	**100,0**	**1 348**	**100,0**
• Avant audience devant la CRT	1 335	91,3	1 237	91,8
• Après audience devant la CRT	128	8,7	111	8,2
Délai moyen de traitement (en jours)	**547,5**		**549,4**	
• Avant audience devant la CRT	530,6		530,2	
• Après audience devant la CRT	723,4		763,3	

CRT : Commission des relations du travail.
* 122 : pratique interdite ; HP : harcèlement psychologique.

Annexe 8

Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture

	2007-2008		2006-2007	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Avant dépôt à la CRT				
• Irrecevabilité	90	4,6	118	4,8
• Critères en harcèlement non satisfaits	328	16,9	419	17,1
• Désistement	421	21,7	531	21,7
• Entente	401	20,6	528	21,6
• En faillite/Introuvable/Insolvable	2	0,1	14	0,6
• Plainte réglée avec plainte pour pratique interdite ou congédiement sans une cause juste et suffisante	222	11,4	335	13,7
• Plainte non fondée	237	12,2	246	10,1
• Aucune entente	151	7,8	122	5,0
• Fermeture administrative*	92	4,7	133	5,4
Total des plaintes réglées avant dépôt à la CRT	**1 944**	**100,0**	**2 446**	**100,0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**162,6**		**208,0**	
Après dépôt à la CRT				
• Absence de compétence de la Commission	1	0,4	0	0
• Non-représentation	14	5,3	13	8,0
• Règlement hors cour	221	83,1	130	79,7
• Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	12	4,5	14	8,6
• Décision défavorable	3	1,1	5	3,1
• Décision favorable	12	4,5	0	0
• Employeur en faillite/introuvable/insolvable	3	1,1	1	0,6
Total des plaintes réglées après dépôt à la CRT	**266**	**100,0**	**163**	**100,0**
• Avant audience devant la CRT	251	94,4	158	96,9
• Après audience devant la CRT	15	5,6	5	3,1
Délai moyen de traitement (en jours)	**722,7**		**634,3**	
Ensemble des plaintes réglées à la Commission				
• Nombre	2 210		2 609	
• Délai moyen (en jours)	230,0		234,6	

CRT : Commission des relations du travail.

* La Commission procède à la fermeture administrative d'un dossier lorsque le salarié concerné fait défaut de communiquer avec elle.

Annexe 9

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail

Préambule

La Commission des normes du travail est un organisme chargé de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail contenues à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale (L.R.Q., c. F-1.1). Elle exerce en particulier les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail ;
- surveiller l'application des normes du travail et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre ;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la présente loi et les règlements ;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements.

La Commission des normes du travail est une corporation au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle corporation et des pouvoirs particuliers que la Loi sur les normes du travail lui confère.

La Commission des normes du travail est composée d'au plus treize membres, nommés par le gouvernement, dont un président qui préside les réunions de la Commission. Le président est également directeur général de la Commission et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission dans le cadre de ses règlements. Dans l'exercice de ses fonctions de directeur général, le président est assisté par deux vice-présidents.

Les membres de la Commission des normes du travail, de même que les vice-présidents, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30; 1997, c. 6).

En application de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30; 1997, c. 6) et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail et à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

SECTION I : Dispositions générales

1. La Loi d'interprétation (L.R.Q., c. 1-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.

2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adoptés par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998 s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

SECTION II : Devoirs et obligations

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

   Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lesquels il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et il ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail, pour laquelle il a agi, est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

SECTION III : Activités politiques

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

Annexe 10

Accès à l'égalité d'emploi et plan d'embauche

1. Renseignements généraux

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique : « Le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise. »

Rappelons qu'en vertu de l'article 53 de cette même loi : « À la suite d'un concours, la nomination d'un fonctionnaire est faite au choix parmi les personnes inscrites sur la liste de déclaration d'aptitudes. Lorsqu'une liste de déclaration d'aptitudes comprend un candidat visé par un programme d'accès à l'égalité ou un plan d'embauche pour les personnes handicapées, le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme tient compte des objectifs fixés par ce programme ou ce plan. Il tient aussi compte des objectifs d'embauche, déterminés par le Conseil du trésor, à l'égard des diverses composantes de la société québécoise. »

2. Données globales

Embauche totale au cours de la période 2007-2008

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	7	52	20	19

Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2008

Effectif total (personnes)	504

3. Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Taux d'embauche des membres des groupes cibles 2007-2008

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

		NOMBRE D'EMBAUCHES DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES 2007-2008 Total : 27,6 %					
Statuts d'emploi	Embauche totale 2007-2008	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Réguliers	7	2	0	0	0	2	28,6
Occasionnels	52	10	2	1	3	16	30,8
Étudiants	20	8	0	0	0	8	40,0
Stagiaires	19	1	0	0	0	1	5,3

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2005-2006	28,6	21,7	33,3	14,3
2006-2007	27,3	17,4	21,7	10,0
2007-2008	28,6	30,8	40,0	5,3

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

	2006		2007		2008	
Groupes cibles	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	25	4,8	31	5,9	34	6,7
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Anglophones	5	1	5	1	4	0,8
Personnes handicapées	8	1,5	9	1,7	9	1,8

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2008

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	0	0	12	5,5	11	6,9	11	12	0	0	0	0	34	6,7
Autochtones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	1	0,5	2	1,3	1	1,1	0	0	0	0	4	0,8
Personnes handicapées	0	0	3	1,4	1	0,6	5	5,4	0	0	0	0	9	1,8

* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

4. Femmes

Taux d'embauche des femmes 2007-2008

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	6	47	12	12	77
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2007-2008 (%)	85,7	90,4	60,0	63,2	78,6

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel *	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	31	220	160	92	0	1	504
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	13	130	91	72	0	0	306
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	41,9 %	59,1 %	56,9 %	78,3 %	0,0 %	0,0 %	60,7 %

Le taux de représentativité des femmes correspond à des emplois réguliers.
* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Annexe 11

Lois et règlements

Les lois et les règlements portant sur le régime des conditions de travail sont les suivants :

- Loi sur les normes du travail ;
- Loi sur la fête nationale ;
- Règlement sur les normes du travail ;
- Règlement soustrayant certaines catégories de salariés et d'employeurs de l'application de la section VI.I et de l'article 122.1 de la Loi sur les normes du travail ;
- Règlement sur l'exclusion des établissements visés à l'article 90 de la Loi sur les normes du travail ;
- Règlement sur la tenue d'un système d'enregistrement ou d'un registre ;
- Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation ;
- Règlement sur les taux de cotisation ;
- Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement.

Annexe 12

Principales publications de la Commission

- *Les normes du travail au Québec*, brochure gratuite, version anglaise disponible.
- *Les normes du travail dans les entreprises agricoles*, dépliant gratuit.
- *Les normes du travail au Québec et les domestiques résidant chez l'employeur*, brochure gratuite, version anglaise disponible.
- *Les normes du travail au Québec et les travailleurs agricoles étrangers*, brochure gratuite, version espagnole disponible.
- *J'ai déposé une plainte pécuniaire*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *J'ai déposé une plainte pour pratique interdite*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *J'ai déposé une plainte pour congédiement sans une cause juste et suffisante*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *J'ai déposé une plainte pour harcèlement psychologique*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *Médiation*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *Votre employeur a fait faillite ?*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *Aide-mémoire pour la rédaction d'un contrat individuel de travail*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *Déclaration de services aux citoyens*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *Codification administrative*, document vendu, version anglaise disponible*.
- *Un milieu de travail sans harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous !*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *Prévenir le harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous !*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *Guide de sensibilisation sur le harcèlement psychologique à l'intention des employeurs et des salariés*, brochure gratuite, version anglaise disponible.
- *Guide de prévention du harcèlement psychologique à l'intention des employeurs de la petite entreprise*, brochure gratuite, version anglaise disponible.
- *Guide de prévention du harcèlement psychologique à l'intention des employeurs de la grande entreprise*, brochure gratuite, version anglaise disponible.
- *Les gardiens et gardiennes de personnes et les normes du travail*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *Éliminer les disparités de traitement, une question d'équité !*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *Les normes du travail sur les disparités de traitement : guide et interprétation*, brochure gratuite, version anglaise disponible.

- *Bientôt parents ?*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *Convention de partage des pourboires*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *Cueilleurs de framboises, de fraises ou de pommes*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *L'avis de licenciement collectif et l'avis de cessation d'emploi*, dépliant gratuit, version anglaise disponible.
- *Interprétation et jurisprudence*, document vendu*.
- *Interpretation of the Act respecting labour standards, its regulations and the National Holiday Act*, document vendu*.
- *Histoire des normes du travail au Québec de 1885 à 2005*, livre vendu par Les Publications du Québec.

*Diverses études concernant les normes du travail et les recours sont aussi en vente**.

* Documents vendus au comptoir ou par la poste.

Publications gratuites

On peut se procurer les publications gratuites dans les points de service de la Commission, en communiquant avec le Service des renseignements ou en faisant une demande sur le site Internet.

Publications vendues

On peut obtenir des précisions sur les publications vendues par la Commission en communiquant avec le Service des renseignements ou en consultant le site Internet.

Service des renseignements

514 873-7061 (région de Montréal)
1 800 265-1414 (ailleurs au Québec, sans frais)

Internet

www.cnt.gouv.qc.ca
Abonnement en ligne : Cyberinfo CNT

Les points de service de la Commission

Siège social

Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Directions régionales

Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec
33, rue Gamble Ouest, bureau 09
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2R3

Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Promenade du Saint-Laurent
597, avenue du Phare Est, bureau 200
Matane (Québec) G4W 4L6

Capitale-Nationale
Hall Est, 4e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Chaudière-Appalaches
1112, boulevard de la Rive-Sud, bureau 100
Saint-Romuald (Québec) G6W 5M6

Côte-Nord
975, rue Nouvel
Baie-Comeau (Québec) G5C 2C9

Estrie
200, rue Belvédère Nord, bureau 1.01
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

Lanaudière
1679, chemin Gascon
Terrebonne (Québec) J6X 3Z6

Laurentides
10, rue Saint-Joseph, bureau 305
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 7G7

Laval
1200, boulevard Chomedey, bureau 810
Laval (Québec) H7V 3Z3

Mauricie et Centre-du-Québec
100, rue Laviolette, bureau 310
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

Montérégie
Place Montérégie
101, boulevard Roland-Therrien, bureau 300
Longueuil (Québec) J4H 4B9

Montréal
26e étage
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 2A5

Service des normes dans l'industrie du vêtement
Direction régionale de Montréal

Outaouais
170, rue de l'Hôtel-de-Ville, bureau 7.350
Gatineau (Québec) J8X 4C2

Saguenay–Lac-Saint-Jean
Faubourg Sagamie
2655, boulevard du Royaume, bureau 101
Jonquière (Québec) G7S 4S9

Direction générale des affaires juridiques

Québec
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Montréal
25e étage
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 2A5

Services des renseignements

Région de Montréal
514 873-7061

Ailleurs au Québec, sans frais
1 800 265-1414

srt-montreal@cnt.gouv.qc.ca
Internet
www.cnt.gouv.qc.ca
Abonnement en ligne :
Cyberinfo CNT

Commission
des normes
du travail
Québec